ORLA PT

Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante

MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia

30 de dezembro de 2014

CONTEÚDO

1. Introdução 3
2. Termos, Abreviaturas e Definições 3
3. Entidades Beneficiárias 5
4. Acessos Abrangidos 5
5. Serviços Abrangidos 5
6. Adesão ao Serviço 6
7. Preços 6
8. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços 6
8.1. Benefício para Reformados e Pensionistas 6
8.2. Suspensão Temporária do STF 7
8.3. Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante 7
9. Facilidade de Alteração de Motivo ORLA 8
10. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção 8
11. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por incumprimento 9
12. Faturação e Cobrança a Assinantes 9
13. Faturação e Pagamento 9
14. Disposições Legais 10
14.1. Informação e Confidencialidade 10
14.2. Direito de Propriedade Intelectual 11
14.3. Resolução de Litígios 11
14.4. Interrupção e Suspensão do Serviço 12
14.5. Segurança e Proteção 12
14.6. Força Maior 12
14.7. Legislação Aplicável 13
15. Histórico de Versões 13
ANEXO 1. Preços 18
ANEXO 2. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços 22
ANEXO 3. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção 45
ANEXO 4. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por Incumprimento 72
ANEXO 5. Procedimentos de Faturação dos Serviços 81
ANEXO 6. Especificação e formato dos ficheiros eletrónicos 86
ANEXO 7. Lista dos Serviços Suplementares e Facilidades 103
ANEXO 8. Alterações à versão anterior da ORLA 106

1. Introdução

Em cumprimento das Deliberações do Conselho de Administração do ICP-ANACOM designadamente de 29 de abril de 2005, de 14 de dezembro de 2005, de 15 de março de 2007, de 22 de março de 2007, de 17 de maio de 2007 e de 28 de março de 2012, a MEO-Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (doravante designada por MEO) apresenta uma "Oferta de Referência de Realuguer da Linha Assinante" (adiante designada por "ORLA PT" ou apenas "ORLA").

A ORLA regula a oferta grossista do direito de faturação da linha telefónica (adiante designada por linha de assinante ou linha de rede) da MEO.

A ORLA abrange a ativação, a alteração e a cessação do realuguer da linha de assinante.

A ORLA pode coexistir com a portabilidade, em linhas de rede cujo número de serviço telefónico acessível ao público em local fixo (STF) associado foi objeto de portação para a MEO, e com as ofertas grossistas da MEO "Rede ADSL PT" e Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL), na modalidade de acesso partilhado.

2. Termos, Abreviaturas e Definições

Os termos e definições utilizados na ORLA têm os seguintes significados:

Termo	Definição
Acesso analógico	Recursos da rede telefónica pública em local fixo que permitem disponibilizar, a um assinante, funcionalidades e/ou serviços de comunicações eletrónicas suportadas em tecnologia analógica, através de uma linha de rede.
Acesso Básico (AB) RDIS	Recursos da rede telefónica pública em local fixo que permitem disponibilizar, aos assinantes, um acesso digital à RDIS com dois (2) canais a 64 kbps para voz ou dados (canal B) e um (1) a 16 kbps para sinalização (canal D), proporcionando um débito global de 128 kbps para soluções de voz, dados e funcionalidades e/ou serviços de comunicações eletrónicas suportadas em tecnologia digital.
Acesso Básico (AB) RDIS Plus (AB RDIS Plus)	Um AB RDIS que inclui um adaptador de terminal RDIS/analógico (TA) integrado na terminação de rede de acesso, o qual permite a ligação imediata de equipamentos analógicos sem a necessidade de equipamentos adicionais.
Acesso Primário (AP) RDIS	Recursos da rede telefónica pública em local fixo que permitem disponibilizar, aos assinantes, um acesso digital à RDIS com trinta (30) canais a 64 kbps para voz ou dados (canal B) e um (1) a 16 kbps para sinalização (canal D), proporcionando um débito global de 2 Mbps para soluções de voz, dados e funcionalidades e/ou serviços de comunicações eletrónicas suportadas em tecnologia digital.
Acesso Primário RDIS Fracionado (AP RDIS Fracionado)	Um AP RDIS com 15 canais B (15 x 64 kbps) e um canal D, o qual pode ser expandido até à capacidade máxima do AP RDIS de 30 canais B através da instalação de Canais B Adicionais.
Assinante	Pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços.

Termo	Definição
Canal B RDIS Adicional	Um Canal B RDIS a 64 kbps de um AP RDIS que serve para a expansão dos Canais B em utilização de um AP RDIS Fracionado.
Equipamento terminal de telecomunicações	Qualquer produto ou componente que torne possível a comunicação ou seja concebido para ser ligado, direta ou indiretamente, seja por que meio for, a interfaces de redes públicas de telecomunicações.
Fim da contagem do tempo de reparação de avaria	A data/hora em que a MEO informa a Beneficiária de que a avaria foi resolvida.
ICP-ANACOM	Instituto das Comunicações de Portugal – Autoridade Nacional de Comunicações, cujos Estatutos foram aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de dezembro.
Início da contagem do tempo de reparação de avaria	A data/hora em que a MEO receciona uma comunicação de uma participação de avaria válida colocada pela Beneficiária.
ISP	*Internet Service Provider*, Prestador de serviços de acesso à Internet.
Linha de rede	Circuito elétrico que estabelece a ligação direta de um equipamento terminal de telecomunicações com o correspondente equipamento da central pública.
Linha de rede não ativa	Linha de rede que não está a ser utilizada por um assinante do STF.
Linha de rede temporária	Linha de rede que é fornecida por um prazo máximo de três meses.
Marcação Direta de Extensões (DDI)	A facilidade de encaminhar chamadas diretamente para a extensão marcada sem intervenção do operador da central telefónica, com blocos, contíguos ou não, de 10 ou 100 números contíguos, iniciados num número que termina respetivamente em 0 ou 00, suportando-se em AB RDIS ou AP RDIS e em que o número principal de PPCA é o primeiro número de um dos seus blocos. O termo em inglês é *Direct Dialling In* (DDI).
Número Múltiplo de Assinante (MSN)	Configuração ponto – multiponto suportada em AB RDIS, podendo conter números contíguos ou não contíguos. O termo em inglês é *Multiple Subscriber Numbers* (MSN).
Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS)	Conjunto de infraestruturas de telecomunicações que possibilitam a oferta de ligações digitais entre pontos terminais, para suporte de uma gama variada de serviços de telecomunicações, tais como telefone e videoconferência. O acesso a esta rede pode efetuar-se mediante Acesso Básico ou Acesso Primário RDIS, a que correspondem, respetivamente, os débitos de 128 kbps e 2 Mbps, excluindo a sinalização.
Serviços suplementares/facilidades de serviço	Conjunto de funcionalidades adicionais que podem ser disponibilizadas, mediante pagamento ou não, pelos prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público, parte delas com carácter de obrigatoriedade para algumas dessas entidades, sempre que técnica e economicamente viáveis. São exemplos os seguintes: reencaminhamento de chamadas, barramento seletivo de chamadas, chamada paga no destino, serviço informativo, nacional e europeu, faturação detalhada e *voice mail*. A lista completa de Serviços suplementares e facilidades de serviço consta do Anexo 7.

Termo	Definição
Serviço Telefónico Acessível ao Público em Local Fixo (STF)	Oferta, ao público em geral, do transporte direto da voz, em tempo real, em locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal.

3. Entidades Beneficiárias

A ORLA será disponibilizada às empresas (doravante designadas por Beneficiárias) que, devidamente habilitadas para o efeito pelo ICP-ANACOM, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante da MEO:

i) Serviço telefónico num local fixo em regime de pré-seleção, independentemente do tipo de tráfego pré-selecionado;
e/ou
ii) Serviços de acesso à Internet em banda larga, incluindo serviços suportados em linhas de rede desagregadas na modalidade de acesso partilhado.

4. Acessos Abrangidos

São abrangidos pela ORLA os Acessos Analógicos e os Acessos RDIS, excluindo as linhas de rede não ativas, as linhas de rede temporárias e os postos públicos.

Os Acessos RDIS incluídos são:

i) Acesso Básico RDIS;
ii) Acesso Básico RDIS Plus;
iii) Acesso Primário RDIS;
iv) Acesso Primário RDIS Fracionado.

5. Serviços Abrangidos

A ORLA abrange os seguintes serviços:

i) A faturação e a cobrança do acesso à rede telefónica pública num local fixo pela Beneficiária;
ii) A faturação e cobrança, quando solicitado pela MEO à Beneficiária, dos seguintes serviços por ela prestados:
    - seleção e pré-seleção;
    - chamadas para números não elegíveis para seleção e pré-seleção;
    - acesso à Internet, em banda estreita e em banda larga;
    - suplementares/facilidades de serviço;
    - aluguer do equipamento terminal do serviço telefónico num local fixo.

iii) A faturação e cobrança, quando solicitado pela MEO à Beneficiária, do tráfego que seja propriedade de uma terceira empresa que não a Beneficiária ou a MEO.

Sempre que a MEO opte por solicitar à Beneficiária a faturação e cobrança dos serviços previstos na anterior alínea ii), deve também, se para tal estiver mandatada pela respetiva proprietária, solicitar que aquela Beneficiária fature e cobre o previsto na anterior alínea iii).

Tanto os serviços previstos na anterior alínea ii), como os previstos na anterior alínea iii), devem ser contratados e prestados por um período mínimo de 12 meses, salvo cessação da ORLA; no caso e nos termos em que forem contratados, a Beneficiária tem direito a ser ressarcida pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na faturação e na cobrança dos serviços em questão.

No caso de faturação e cobrança pela Beneficiária dos serviços prestados pela MEO, previstos na anterior alínea ii), a MEO deve comunicar à Beneficiária os serviços ativos na respetiva linha.

6. Adesão ao Serviço

Para aderir à ORLA, a Beneficiária deve contactar o seu Gestor de Cliente na MEO, o qual acompanhará a Beneficiária durante todo o processo de adesão ao serviço.

A disponibilização por parte da MEO dos serviços abrangidos pela ORLA é efetuada logo que o processo de ativação seja concluído.

7. Preços

Os preços referentes aos serviços prestados no âmbito da presente Oferta encontram-se no Anexo 1.

8. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

Os procedimentos específicos associados ao fornecimento e ativação dos serviços constantes desta Oferta, contemplando a troca de informação entre a MEO e a Beneficiária, encontram-se descritos no Anexo 2 à presente Oferta.

O contacto do assinante com a MEO, no âmbito da presente Oferta, referente à linha de assinante e à alteração dos serviços prestados no âmbito da ORLA, deve ser efetuado através da Beneficiária da ORLA. O mesmo se aplica aos serviços prestados pela MEO abrangidos pela ORLA, quando a respetiva faturação e cobrança for efetuada pela Beneficiária.

8.1. Benefício para Reformados e Pensionistas

A apresentação de provas documentais, no âmbito do benefício para reformados e pensionistas, deve ser efetuado junto da Beneficiária, a qual será responsável pela validação dos documentos exigidos nos termos da lei. Tais documentos deverão ser remetidos à MEO, quando por esta solicitados.

Os documentos a validar, no âmbito do benefício para reformados e pensionistas, são os constantes do Apêndice E do Anexo 2.

No que respeita à informação de suporte a esta facilidade, trocada com a Beneficiária, em resposta a uma ativação de ORLA sobre um acesso STF com Benefício para Reformados e Pensionistas, a Beneficiária será notificada sobre a sua existência.

Em complemento, a Beneficiária será notificada sobre as ocorrências relativas a desativação ou a renovação do Benefício para Reformados e Pensionistas, sobre acessos STF com ORLA ativa.

O Benefício para Reformados e Pensionistas é aplicável apenas aos acessos STF com ORLA ativa que já usufruem deste desconto e às novas solicitações de ativação de ORLA sobre acessos STF com o Plano Reformados da MEO.

8.2. Suspensão Temporária do STF

A apresentação de provas documentais, no âmbito da Suspensão Temporária de STF, deve ser efetuada junto da Beneficiária. Os documentos a validar, em caso de pedido de suspensão temporária, são os referidos no Apêndice C do Anexo 2. A apresentação de provas documentais deve ser efetuada pelo assinante junto da Beneficiária, a qual será responsabilizada pela validação dos documentos, devendo ser remetidos à MEO a pedido desta empresa.

No âmbito da suspensão temporária de STF para o acesso com ORLA ativa da Beneficiária, esta pode efetuar apenas um pedido de suspensão temporária em cada ano civil, o qual pode ir até 4 meses, ou, em situações de comissão de serviço ou trabalho comprovadas, pode ter a duração da ausência. O pedido de suspensão temporária é gratuito e o preço mensal da ORLA não é aplicado durante o período de suspensão temporária do acesso com ORLA.

A facilidade de Suspensão Temporária STF será suportada através de transferência eletrónica de pedidos via ficheiros e API, em conformidade com o Anexo 6, e terá o seguinte comportamento:

i) A Beneficiária pode efetuar dois tipos de pedidos de início de Suspensão Temporária STF:
   a. Início de Suspensão Temporária de STF - tipo “Contrato” – com limitação temporal de 4 meses;
   b. Início de Suspensão Temporária de STF - tipo “Especial”- sem limitação temporal;
ii) Após a ativação da Suspensão Temporária, a Beneficiária é notificada do início da Suspensão;
iii) Durante o período de suspensão Temporária, a Beneficiária pode solicitar a alteração da data de fim da Suspensão;
iv) A MEO notifica a Beneficiária no final da Suspensão Temporária;
v) Os pedidos de ativação/desativação ORLA que forem colocados sobre acessos em Suspensão Temporária de ORLA, serão rejeitados com um código específico;
vi) Em caso de cancelamento da Suspensão Temporária de STF, a Beneficiária será notificada com um motivo "Desativação ORLA por motivo de alteração do serviço STF".

8.3. Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante

A ORLA prevê outra facilidade designada por suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante que permite ativar/desativar a suspensão da prestação de serviços em acesso com ORLA ativa, pela Beneficiária, devido a falta de pagamento do assinante. No âmbito da prestação desta facilidade à Beneficiária, será aplicado um preço de ativação da facilidade igual ao da ativação da ORLA e o preço mensal da ORLA continuará a aplicar durante o período desta suspensão.

Esta facilidade apresenta três tipos de comportamento consoante o motivo associado à ativação da ORLA:

i) Pré-Seleção – A ativação da Suspensão da ORLA por falta de Pagamento terá como efeito o barramento total a chamadas de entrada e saída do STF, exceto aos números gratuitos, nomeadamente de emergência;
ii) ADSL (Rede ADSL PT) – No caso do motivo ADSL, a ativação da Suspensão da ORLA por falta de Pagamento não suspenderá o Acesso Local ADSL da oferta wholesale Rede ADSL PT. Esta suspensão deverá ser realizada pela Beneficiária que dispõe, no âmbito da oferta wholesale Rede ADSL PT, de condições técnicas para o efeito;
iii) Múltiplo Pré-Seleção e ADSL – No caso de um acesso com ORLA ativa por motivo múltiplo Pré-Seleção e ADSL, aplica-se o efeito conjugado conforme previsto no ponto i) e ii). O Motivo Múltiplo torna possível a ativação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de Pré-Seleção e ADSL, sendo garantido que a mesma se mantém enquanto permanecer ativado um destes serviços e o assinante não se exprimir de modo contrário. A descrição da facilidade de alteração do Motivo Múltiplo é apresentada na secção 9.

A ativação/desativação desta facilidade encontra-se contemplada no formulário de pedidos diversos (Apêndice C do Anexo 2).

No âmbito da Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante, a cessação do contrato de serviço telefónico num local fixo deve ser iniciada pelo assinante junto da Beneficiária. Compete à Beneficiária despoletar o processo de cessação junto da MEO. Caso a cessação seja solicitada pelo assinante junto da MEO, esta deve informar o assinante de que o processo em causa deve ser iniciado junto da Beneficiária.

O prazo máximo previsto para a ativação desta facilidade e o prazo máximo previsto para a desativação da mesma correspondem, respetivamente, a 5 dias úteis e 1 dia útil.

A facilidade de Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante é suportada através de transferência eletrónica de pedidos via ficheiros e API, em conformidade com o Anexo 6, e tem o comportamento descrito anteriormente.

9. Facilidade de Alteração de Motivo ORLA

A ativação de ORLA é realizada com base nos seguintes motivos:

- Pré-seleção;
- ADSL;
- Múltiplo (Pré-seleção e ADSL).

A ativação do Motivo Múltiplo assegura a manutenção de ORLA ativa desde que um dos serviços Pré-seleção ou ADSL se mantenha ativo.

A facilidade de alteração de Motivo permite à Beneficiária, através de um pedido específico, a alteração do Motivo associado a cada acesso com ORLA ativada (Pré-seleção, ADSL e Múltiplo). O preço de Alteração de Motivo ORLA é apresentado no Anexo 1.

10. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção

Após a ativação da ORLA, numa determinada linha de rede, a gestão, a operação, a manutenção e a reparação dessa linha de rede e da infraestrutura associada são da responsabilidade da MEO.

Os procedimentos de gestão, operação e manutenção encontram-se definidos no Anexo 3.

11. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por incumprimento

Os parâmetros e os objetivos de desempenho no âmbito da presente Oferta, bem como as penalizações por incumprimento, encontram-se especificados no Anexo 4.

12. Faturação e Cobrança a Assinantes

A faturação e cobrança, ao assinante, da mensalidade associada à linha de rede são efetuadas pela Beneficiária, a qual assume os respetivos custos e risco.

A Beneficiária deve ainda, quando solicitada para o efeito pela MEO, faturar e cobrar aos assinantes, em condições razoáveis:

- Os serviços referidos na alínea ii) do número 5 desta Oferta;
- Os serviços referidos na alínea iii) do número 5 desta Oferta;
- Os serviços e os preços de retalho definidos pelas empresas prestadoras dos serviços em causa, os quais não podem ser considerados confidenciais para efeitos da presente Oferta.

A MEO fornecerá à Beneficiária, com periodicidade mensal (exceto se não tiver ocorrido qualquer alteração face ao envio anterior), um lista completa e exaustiva com identificação clara de todos os serviços a faturar e cobrar pela Beneficiária, bem como dos preços aplicáveis e quaisquer alterações tarifárias que venham a ocorrer, em complemento aos elementos de faturação relevantes. A Beneficiária obriga-se a utilizar todos esses elementos exclusivamente para efeitos de faturação e cobrança, sendo-lhe expressamente vedada a utilização dos mesmos para qualquer outra finalidade.

13. Faturação e Pagamento

A encomenda de serviços prestados no âmbito da ORLA é vinculativa e constitui a Beneficiária na obrigação de efetuar o pagamento da totalidade do preço dos serviços solicitados.

A MEO enviará à Beneficiária os elementos de faturação dos serviços abrangidos por esta Oferta, de acordo com os procedimentos descritos no Anexo 5. No caso em que a MEO solicite à Beneficiária a faturação e cobrança dos serviços abrangidos pela ORLA que não o acesso, a Beneficiária será ressarcida pelos custos e pelo risco de cobrança em que venha a incorrer na faturação e cobrança dos serviços em questão.

As faturas referentes aos serviços constantes desta Oferta serão emitidas mensalmente e deverão ser liquidadas no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data da respetiva receção.

Caso a Beneficiária entenda dever apresentar uma reclamação relativamente a qualquer fatura emitida pela MEO, deverá fazê-lo no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data da respetiva emissão, mantendo-se, contudo, a obrigatoriedade de pagamento da fatura no prazo indicado.

O pagamento das faturas, pela Beneficiária à MEO, sobre os valores em dívida, devem ser efetuado independentemente da boa cobrança dos serviços em causa em Euros e incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) à taxa em vigor, o qual será devidamente discriminado.

Sobre os valores em dívida incidirão juros de mora à taxa prevista no artigo 102º, §3º, do Código Comercial.

A Beneficiária perderá, automaticamente, o direito à ORLA, por um período de 3 (três) meses, caso incorra em 3 (três) incumprimentos do prazo de pagamento, à MEO, das faturas relativas à ORLA, dentro do período de 1 (um) ano, voltando a MEO a faturar e a cobrar todas as respetivas linhas de rede. Após aquele período de 3 (três) meses, a Beneficiária poderá voltar a beneficiar do direito à ORLA, nomeadamente solicitando, à MEO, o serviço de realuguer da linha de assinante nos termos definidos no número 8 da presente Oferta, desde que tenha, entretanto, efetuado o ressarcimento do total dos valores em dívida.

14. Disposições Legais

14.1. Informação e Confidencialidade

A MEO e a Beneficiária obrigam-se a trocar, entre si, toda a informação necessária no âmbito da presente Oferta, a qual permanece propriedade de quem a transmite, obrigando-se quem a recebe a efetuar o tratamento da mesma e a mantê-la confidencial, nos termos legais e aqui estabelecidos.

A MEO e a Beneficiária obrigam-se, ainda, a restringir o acesso e utilização da informação confidencial, que entre elas seja trocada, aos empregados que, por força das funções que exercem, careçam de a conhecer e/ou de a utilizar no âmbito da presente Oferta para prestar o serviço à Beneficiária.

Por informação protegida ou confidencial entende-se toda a informação escrita, verbal ou constante de suportes informáticos, de natureza financeira, comercial ou tecnológica, designadamente saber-fazer, dados financeiros, tecnológicos e comerciais, listas de clientes, dados de tráfego ou quaisquer outras informações relativas à atividade da MEO ou da Beneficiária, bem como toda a informação que seja expressamente classificada como confidencial por quem a transmite.

A MEO e a Beneficiária obrigam-se reciprocamente a manter confidencial a informação recebida e como tal classificada, evitando, com o mesmo zelo com que protegem a sua própria informação confidencial, que a mesma seja transmitida a terceiros, com exceção daqueles a quem, por força desta Oferta e das relações contratuais que, no seu âmbito, mantêm com a MEO ou com a Beneficiária, assista legitimamente o direito de acesso à referida informação.

Compete à MEO e à Beneficiária assegurar que os terceiros, referidos na parte final do parágrafo anterior, cumprirão com as obrigações de confidencialidade definidas nesta Oferta.

Não se considera abrangida pela obrigação de confidencialidade a informação:

- Que é ou se torna publicamente conhecida sem que tal seja devido a conduta ilícita de quem a recebe;
- Que é transmitida pela MEO ou pela Beneficiária a terceiros sem que tenha havido violação do estabelecido nesta Oferta em matéria de confidencialidade;

- Cuja divulgação tenha sido autorizada pela MEO ou pela Beneficiária, conforme for o caso.

A MEO e a Beneficiária, ficam desde já autorizadas a divulgar informação confidencial:

- Ao ICP-ANACOM;
- Em situações de litígio entre a MEO e a Beneficiária, caso em que a informação relevante poderá ser apresentada perante as autoridades judiciais;
- Quando a informação em causa seja solicitada por uma autoridade pública, com poderes para o efeito.

A MEO e a Beneficiária poderão revelar informações tidas por confidenciais nos termos desta Oferta se tal for imposto por lei ou por decisão judicial ou administrativa, obrigando-se a informar imediatamente o proprietário da referida informação confidencial de tal facto, bem como a limitar a revelação ao que lhe for imposto, com indicação expressa de que a informação prestada foi classificada como confidencial.

A violação da obrigação de confidencialidade, aqui prevista, constitui incumprimento da presente Oferta, devendo a MEO ou a Beneficiária, conforme for o caso, indemnizar a outra de todos os prejuízos decorrentes dessa violação.

A obrigação de confidencialidade, resultante do disposto nesta Oferta, vincula a MEO e a Beneficiária por um período de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da cessação de efeitos da ORLA relativamente à Beneficiária.

14.2. Direito de Propriedade Intelectual

Os direitos de propriedade e de propriedade intelectual da MEO ou da Beneficiária, criados ou desenvolvidos no âmbito desta Oferta, permanecem propriedade de quem os concebeu ou desenvolveu, não constituindo esta Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante título translativo de qualquer desses direitos para o outro.

14.3. Resolução de Litígios

Qualquer litígio sobre a interpretação, validade ou execução da presente Oferta, que não seja sanado amigavelmente pela MEO e pela Beneficiária, de acordo com os procedimentos previstos no parágrafo seguinte, poderá ser resolvido mediante recurso ao ICP-ANACOM, que pode intervir nos termos previstos no artigo 10º da Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro.

A MEO e a Beneficiária comprometem-se a desenvolver todos os esforços no sentido de resolver, de forma consensual, todo e qualquer litígio emergente desta Oferta. Para o efeito, qualquer questão deverá ser suscitada por escrito, com indicação expressa dos motivos que a fundamentam, e remetida à outra, a qual se deverá pronunciar, pela mesma forma, num prazo máximo de 15 (quinze) dias. Findo este prazo, e caso a questão não tenha sido, entretanto, solucionada, a MEO e a Beneficiária desenvolverão os seus melhores esforços para chegarem a acordo num novo prazo máximo de 15 (quinze) dias. Não havendo acordo, será aplicável o disposto no parágrafo anterior.

A informação trocada entre a MEO e a Beneficiária com vista à resolução amigável do litígio existente, designadamente declarações de posição ou ofertas de acordo, será tratada como

informação confidencial, não podendo ser utilizada sem a prévia autorização da outra, concedida por escrito.

14.4. Interrupção e Suspensão do Serviço

A MEO poderá interromper ou suspender, total ou parcialmente, a prestação dos serviços incluídos nesta Oferta, em caso de incumprimento pela Beneficiária, de alguma das condições dela constantes ou de violação da legislação em vigor, sem prejuízo das indemnizações a que tenha direito.

Constituem, designadamente, causas de interrupção ou suspensão da prestação dos serviços:

a) A falta de segurança da rede da MEO, que possa afetar o seu normal funcionamento, ou constituir uma ameaça à integridade física de qualquer pessoa;
b) A violação da integridade da rede da MEO.

A MEO poderá, ainda, interromper ou suspender, temporariamente, algum ou alguns dos serviços objeto desta Oferta, caso se verifique:

a) Uma situação de emergência ou força maior;
b) A necessidade de efetuar operações de controlo, ajustes ou manutenção de rotina, com a finalidade de assegurar o bom funcionamento da sua rede.

As operações previstas na alínea b) anterior serão atempadamente comunicadas pela MEO à Beneficiária.

14.5. Segurança e Proteção

A MEO e a Beneficiária são responsáveis pela proteção das respetivas redes, devendo tomar, para o efeito, todas as medidas necessárias para que a sua rede e os seus equipamentos:

a) Não coloquem em perigo a saúde dos colaboradores ou assinantes do outro;

b) Não provoquem qualquer deterioração na operação da rede e dos equipamentos do outro;

c) Não afetem a qualidade dos serviços prestados.

14.6. Força Maior

Se durante a execução da ORLA ocorrer um caso de força maior que impeça a prestação pontual dos serviços acordados, nas datas e prazos fixados, será o prazo para o cumprimento protelado por um período correspondente ao atraso verificado, sem prejuízo de serem desenvolvidos pela MEO e pela Beneficiária todos os esforços ao seu alcance para minimizar as consequências do evento.

Entende-se por caso de Força Maior, todo o evento, imprevisível e inevitável, cujos efeitos se produzam independentemente da vontade ou das circunstâncias próprias da MEO ou da Beneficiária que as impeça, total ou parcialmente, definitiva ou temporariamente, de cumprir as suas obrigações, nomeadamente:

- Condições climatéricas extremas (v.g. ocorrência de trombas de água, tufões, raios/descargas atmosféricas, inundações extremas e ventos fortes);
- Atos de terceiros (v. g. ações de terceiros sobre equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO, decorrentes de obras, acidentes ou outros);
- Roubo/Furto (v.g. ações roubo/furto de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura da MEO);
- Vandalismo (v.g. ações de vandalismo ou sabotagem, de equipamento, recursos de rede ou infraestrutura, incluindo por exemplo tiros);
- Incêndio (v.g. ocorrência de incêndios que danifiquem ou degradem equipamentos, recursos de rede ou infraestruturas da MEO);
- Catástrofes naturais (v.g. ocorrência de terramotos/tremores de terra, ciclones, tsunamis e outras);
- Atos fortuitos (v.g. ocorrência de guerra, revolta, tumulto, ataque terrorista, derrube de árvores, queda de edifícios, ataques de roedores, atos de subversão, insurreição civil, decisões governamentais ou alteração da ordem pública, bloqueio económico, greves gerais de âmbito nacional, epidemias e explosões).

14.7. Legislação Aplicável

Em tudo o que não estiver regulado na presente Oferta observar-se-ão as disposições relevantes da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, bem como as Deliberações do ICP-ANACOM emitidas ao abrigo da mesma e demais legislação aplicável.

Em caso de divergência entre as condições gerais desta Oferta e qualquer dos seus Anexos, prevalecem as primeiras.

15. Histórico de Versões

Versão	Data	Observações
V1.0	2005.12.30	Primeira versão da ORLA
V1.1	2006.01.09	Atualização do PQS1
V1.2	2006.04.06	Alterações decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 17 de março de 2006. Inclusão da *check-list* para participações de avarias, dos preços para participações indevidas e de esclarecimentos adicionais para a atribuição do benefício a reformados e pensionistas.
V1.3	2006.05.23	Alteração do preço de ativação por acesso. Alterações nos ficheiros de pedidos com data de entrada em vigor a 5 de junho de 2006: • Manter a ORLA nos casos de Mudanças Exteriores, Alterações de Número e Alterações Contratuais; • Possibilidade de ativar a ORLA sobre o serviço de acesso ao lacete partilhado, no âmbito da Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL);

Versão	Data	Observações
		• Ativação em simultâneo da ORLA e do Acesso Local da oferta Rede ADSL PT; • Criação de uma nova notificação relativa à alteração de número de STF associado à ORLA, para os casos de Alteração de Número e Mudança Exterior, em que a ORLA não é desativada.
V1.4	2006.09.07	• Alterações dos formatos dos ficheiros de pedidos, sucessos e insucessos com data de entrada em vigor a 7 de outubro de 2006. • Inclusão da lista de tipos de resolução das participações de avarias, com a identificação daquelas que correspondem a participações indevidas com e sem deslocação pela PT. • O erro "S21 - Data de pedido ORLA diferente da data de pedido Pré-seleção" foi eliminado. • Inclusão de um motivo adicional de desativação de ORLA no caso de falta de apresentação de Formulário válido comprovativo do pedido de ORLA.
V1.5	2006.09.29	• Inclusão de um tópico adicional sobre Faturação das participações indevidas; • Inclusão da referência do documento de especificação "Serviço ORLA - Interface de disponibilização de elementos de faturação de retalho a outros Operadores no âmbito da ORLA", versão 1.1, de 2006-09-29; • Atualização do documento "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta"; • Correção e clarificação do campo "Data de Pedido" nos ficheiros de Sucessos e de Insucessos. A designação do campo do ficheiro foi substituída por "Data de efeitos". Esta alteração produzirá efeito a partir de 23 de outubro de 2006.
V1.6	2006.10.18	• Descrição adicional da facilidade suspensão temporária; • Descrição da facilidade suspensão ORLA por falta de pagamento do assinante; • Inclusão do pedido de ativação/desativação da facilidade de suspensão ORLA por falta de pagamento do assinante no formulário do Pedido Diversos do Apêndice C do Anexo 2.
V1.7	2006.11.13	• Inclusão de novas notificações para a facilidade de Suspensão Temporária de STF e da reativação automática de ORLA no final do período de suspensão; • Inclusão de novas notificações de adesão, desativação e renovações do Benefício para Reformados e Pensionistas; • Atualização das especificações de interfaces para transferência de informação entre a PT e a Beneficiária; • Ativação ORLA simultânea com pedido de Pré-Seleção ou ADSL (PRESEL+ORLA e ADSL+ORLA); • Eliminação do período de guarda para pedidos de desativação ORLA colocados pela Beneficiária sobre acessos com ORLA ativa da Beneficiária; • Criação de motivos adicionais associados a pedidos de

Versão	Data	Observações
		Desativação ORLA; • Inclusão de campo para atendimento de Serviços Suplementares e Facilidades no formulário de Pedidos Diversos. Estas alterações produzirão efeito a partir de 11 de dezembro de 2006.
V1.8	2007.01.02	• Antecipação da disponibilização da facilidade de Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante. Disponível a partir de 15 de janeiro de 2007. • Inclusão da secção 7 do Anexo 2. Inclusão da secção 6 do Anexo 6.
V2.0	2007.03.23	• Inclusão dos Acessos RDIS na ORLA no âmbito da Deliberação de 15 de março de 2007 sobre condições associadas à inclusão de acessos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) na ORLA; • Alterações decorrentes da Deliberação de 22 de março de 2007 relativa à decisão sobre as condições associadas à disponibilização, pelas empresas do Grupo PT, de ofertas agregando linha de rede e tráfego.
V2.1	2007.04.03	• Alteração do “ANEXO 6. Especificação e formato dos ficheiros eletrónicos”; • Atualização do documento "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta"; Estas alterações produzem efeitos a partir de 23 de abril de 2007. • Atualização da lista de Sintomas e da *Check-list*; • Atualização da lista de Serviços Suplementares RDIS.
V2.2	2007.05.11	• Atualização da secção 8.2 – Suspensão Temporária do STF; • Atualização da secção 8.3 – Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante; • Inclusão da Secção 8.4 – Facilidade de Alteração do Motivo ORLA; • Atualização do ANEXO 1. Explicitação dos preços de ativação das facilidades Suspensão de ORLA por Falta de Pagamento do Assinante e Alteração do Motivo ORLA ; • Alteração do “ANEXO 6. Especificação e formato dos ficheiros eletrónicos”; • Alteração do documento "ORLA Interface On-line PT Comunicações / Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta"; Estas alterações produzem efeitos a partir de 11 de junho de 2007. • Eliminação da referência Acesso RDIS das causas de rejeição de pedidos no Âmbito da ORLA. • Correção da Check-list de Sintomas. O resultado da resposta “sim” à questão 13.1 foi alterado para 13.2.
V2.3	2008.01.07	• Alterações nos preços de ativação ORLA, decorrentes da

Versão	Data	Observações
		Deliberação do ICP-ANACOM de 7 de novembro de 2007. • Alteração do Formulário dos Pedidos Diversos. • Atualização dos códigos do Anexo 7. Lista dos Serviços Suplementares e Facilidades para Acessos Analógicos. • Alteração do Apêndice C do Anexo 3. Tipos de resolução de avarias. • Inclusão do Código de erro "S56 - Serviços incompatíveis com ORLA". • Eliminação do Código de erro "S16 - Tem associado um serviço incompatível com ORLA"
V2.4	2008.06.05	• Alterações nos preços de ativação ORLA, decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 16 de maio de 2008 – Alterações à PRI 2008, com efeitos a 12/03/2008.
V2.5	2009.03.31	• Alterações nos preços de ativação ORLA, decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 11 de março de 2009 – Decisão Relativa às condições da PRI a vigorar em 2009, com efeitos a 01/01/2009.
V2.6	2010.08.03	• Alterações nos preços de ativação ORLA, decorrentes da Deliberação do ICP-ANACOM de 21 de julho de 2010 – Decisão Relativa às condições da PRI a vigorar em 2010, com efeitos a 15/04/2010.
V2.7	2011.09.01	• Inclusão de prazo máximo para atendimento de pedido de reclamação de faturas. • Inclusão de prazo máximo para atendimento de pedido de compensações por incumprimento de níveis de serviço. • Alteração da disponibilização de relatórios de mensal para trimestral.
V2.8	2012.03.01	• Alterações das condições e procedimentos aplicáveis ao benefício de reformado e pensionista decorrente da Deliberação do ICP-ANACOM de 17/05/2007. • Explicitação das condições e procedimentos para a receção, por parte da PT, da documentação associada ao STF, em conformidade com o disposto no Anexo 2. • Alterações ao formulário de pedidos diversos. Data de entrada em vigor a 1 de abril de 2012. • Eliminação das referências ao operador PT Prime resultado da fusão desta empresa na PT Comunicações. • Tipificação dos motivos de força maior na secção 13.6. e eliminação da definição anterior na secção 2. • Inclusão de condição sobre motivo de força maior no apuramento dos indicadores na secção 1.8. • Substituição do histórico de alterações pela descrição das alterações à última versão. • Atualização do texto da descrição em conformidade com o acordo ortográfico em vigor. • Inclusão do logótipo da marca "PT Wholesale". • Clarificação dos prazos de ativação e desativação da funcionalidade "suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante" na secção 8.3.

Versão	Data	Observações
V2.9	2012.05.16	• Inclusão das alterações decorrentes da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de março de 2012 sobre os procedimentos a cumprir na aferição da qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas, com data de entrada em vigor a 15 de junho de 2012, exceto no que respeita à implementação do sistema de IVR das atividades do procedimento de reparação que dele dependem, com data de efeitos a 1 de Outubro de 2012.
V2.10	2012.05.30	• Inclusão das alterações decorrentes da deliberação do ICP-ANACOM de 28 de março de 2012 sobre o procedimento resolução de discordâncias de motivo de fecho, com data de efeitos a 29 de junho de 2012. • Foram efetuados ajustes pontuais aos procedimentos de reparação de avarias (Anexo 3).
V2.11	2012.09.07	• Adequação, no Anexo 2, das regras aplicáveis à documentação. • Adiamento da data de conclusão da implementação do sistema IVR, no âmbito do procedimento de reparação de avarias, de 1 de outubro para 7 de outubro. • Clarificação das condições aplicáveis à implementação do processo associado ao IVR no âmbito do procedimento de reparação de avarias. • Clarificação de alguns aspetos do procedimento de reparação de avarias.
V2.12	2013.05.31	• Clarificação da pendência de agendamento para acesso às instalações do cliente. • Clarificação das condições de cálculo de indicadores e compensações. • Identificação, descrição e caracterização dos motivos de fecho associados à resolução de avarias. • Definição do ponto de fronteira entre a rede de cliente e a rede da PT Comunicações. Data de entrada em vigor a 1 de julho de 2013.
V2.13	2014.07.04	• Alteração das condições associadas ao benefício de reformado e pensionista. Data de entrada em vigor a 4 de agosto de 2014.
V3	2014.12.30	• Alteração da designação social da “PT Comunicações, S.A.” para “MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.” Data de entrada em vigor a 30 de dezembro de 2014.

ANEXO 1. Preços

Neste Anexo apresentam-se os preços, sem IVA, dos serviços constantes da ORLA.

1. Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

1.1. Preço de Ativação e Mensalidade

A MEO é remunerada, por acesso, pela Beneficiária que solicitou o serviço de realuguer da linha de assinante de acordo com os seguintes valores:

Tipo de Acesso	Ativação por Acesso (Nota 1)	Mensalidade por Acesso
Acesso Analógico	3,82 €	10,75 €
AB RDIS	3,82 €	21,72 €
AB RDIS Plus	3,82 €	23,42 €
AP RDIS	3,82 €	172,96 €
AP RDIS Fracionado (Nota 2)	3,82 €	105,84 €
Canal B Adicional RDIS (Nota 3)	Não aplicável (Nota 4)	4,56 €

Nota 1: Sempre que a ativação da ORLA tenha por base a ativação simultânea do serviço de Pré-seleção ou do Serviço ADSL, as Beneficiárias devem pagar o preço de ativação da ORLA acrescido do preço de ativação do serviço associado, caso este não esteja ativo à data de ativação da ORLA.

Nota 2: O AP RDIS Fracionado inclui 15 Canais B RDIS.

Nota 3: Os Canal B Adicionais RDIS são instalados nos AP RDIS Fracionados.

Nota 4: Não aplicável no âmbito da ORLA. O preço aplicável será o preço de retalho praticado pela MEO.

Nota 5: Os preços aplicáveis para MSN e DDI serão os preços de retalho praticados pela MEO.

Caso a Beneficiária pretenda associar serviços adicionais a um acesso com ORLA ativada, não lhe será cobrado o preço de ativação da ORLA.

Benefício para reformados e pensionistas

Em conformidade com as condições apresentadas na secção 8.1, a MEO refletirá na Beneficiária, sob a forma de crédito sobre o preço da mensalidade da linha de assinante que disponibiliza, o valor do benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas, cujo agregado familiar aufira um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, devidamente habilitados para o efeito.

O referido benefício tem o valor de 50% do preço da mensalidade associada ao acesso analógico para clientes residenciais. Apenas será efetuado o crédito referido caso os reformados e pensionistas abrangidos façam anualmente a prova de vida junto da Beneficiária, tal como previsto na presente Oferta, sendo esta responsável pela validação dos documentos apresentados pelo cliente, os quais deverão ser enviados para a MEO, quando por esta solicitados.

1.2. Preço de Mudança Exterior de STF

Os preços aplicáveis a mudanças exteriores que ocorram em assinantes que tenham aderido à ORLA correspondem aos preços de retalho praticados pela MEO para o mesmo serviço. Para os Acessos Analógicos, caso as instalações do assinante na nova morada não disponham de infraestrutura telefónica, o preço a aplicar corresponde ao preço de instalação; caso às instalações do assinante na nova morada já disponham de infraestrutura telefónica, o preço a aplicar será de 35, 91 €. Acresce que:

i) Eventuais descontos oferecidos pelas empresas da MEO no retalho devem ser aplicados de igual modo aos acessos abrangidos por esta Oferta;
ii) Os preços aplicáveis às mudanças exteriores aplicam-se igualmente, com as devidas adaptações, aos Acessos RDIS;
iii) Quaisquer alterações tarifárias ao nível de retalho que tenham impacte nos preços praticados, no âmbito desta oferta, deverão ser divulgadas às Beneficiárias num prazo razoável.

Este preço é faturado pela MEO diretamente aos Assinantes no âmbito do STF, salvo nas situações em que a Beneficiária solicita a faturação e cobrança de serviços prestados pela MEO.

1.3. Preço para Participação de Avaria Indevida de ORLA

No âmbito do processo de reposição de serviço da ORLA e nos casos em que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições:

i) Houver deslocação de colaboradores da MEO e
ii) Se verificar que a avaria participada é num equipamento cuja manutenção não é da responsabilidade da MEO;

O preço aplicável é o constante da tabela seguinte:

Preço por Participação de Avaria indevida	19,95 €

1.4. Preço de Ativação de Suspensão de ORLA por Falta de Pagamento do Assinante

O preço aplicável à ativação da Suspensão de ORLA por Falta de Pagamento do Assinante é o constante da tabela seguinte:

Preço de Ativação da Suspensão de ORLA por Falta de Pagamento do Assinante	3,82 €

O preço mensal da ORLA, constante da secção 0, continuará a aplicar durante o período desta suspensão.

1.5. Preço de Alteração de Motivo ORLA

O preço aplicável à facilidade de alteração de Motivo ORLA é o constante da tabela seguinte:

Preço de Ativação da Alteração de Motivo ORLA	3,82 €

2. Serviços Abrangidos pela ORLA

2.1. Serviços prestados pela MEO

Aos serviços prestados pela MEO, quando faturados e cobrados pela Beneficiária por solicitação da MEO, aplicam-se os preços de retalho tal como estabelecidos nos respetivos tarifários.

2.2. Serviços prestados por outras empresas

Aos serviços prestados por outras empresas abrangidos pela ORLA, quando faturados e cobrados pela Beneficiária por solicitação da MEO, aplicam-se os preços de retalho definidos pelas empresas prestadoras dos serviços em causa, os quais não podem ser considerados confidenciais para efeitos da presente Oferta.

2.3. Alterações de preços

A MEO comunicará à Beneficiária alterações de preços nos serviços a faturar e a cobrar pela Beneficiária no âmbito desta Oferta, com uma antecedência de:

a) 40 (quarenta) dias úteis, caso essas alterações respeitem a aumento dos preços aplicados;
b) 15 (quinze) dias úteis, caso essas alterações respeitem a redução dos preços aplicados.

ANEXO 2. Procedimentos de Fornecimento dos Serviços

1. Introdução

O presente Anexo define os processos de:

- Ativação dos serviços;
- Alteração da Beneficiária;
- Alteração dos serviços;
- Cessação dos serviços.

De modo geral, os aspetos processuais associados à ORLA seguem os processos equivalentes associados à pré-seleção, conforme previstos no Regulamento de Seleção e Pré-seleção.

A Beneficiária deverá remeter à MEO a seguinte documentação, de acordo com o previsto nos Apêndices A, B, C, D e E:

i) Formulário de ativação de ORLA;
ii) Formulário de alteração de Beneficiária;
iii) Pedidos diversos de STF;
iv) Formulário de desativação (cessação) de ORLA;
v) Declaração de Reformado e Pensionista.

2. Ativação, alteração de beneficiária e desativação

A Beneficiária deve enviar mensalmente à MEO todos os documentos relativos aos pedidos de ativação, desativação e alteração de beneficiária, até ao 5º dia útil do mês subsequente ao mês de concretização dos mencionados pedidos.

Os documentos acima referidos e a respetiva documentação de suporte, que permita a correta identificação do titular do contrato de STF e a conferência dos respetivos poderes e assinaturas, devem ser digitalizados e armazenados (num CD-R ou DVD-R, devidamente encerrado), de forma organizada e sistematizada, por tipo de pedido, devendo o nome de cada ficheiro identificar inequivocamente o processo a que diz respeito, preferencialmente pelo respetivo número de telefone[1], e remetidos à MEO, para a seguinte morada:

MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

Direção de Wholesale

Rua Andrade Corvo, 6, 2º

1069-220 Lisboa

[1] Nos casos de documentos que respeitem a vários números de telefone do mesmo assinante, deve ser apresentado um ficheiro por cada número, exceto no que se refere a DDIs e MSN, caso em que pode ser apresentado um único ficheiro, cujo nome deve ser o número principal do Acesso ou, em alternativa, o primeiro número do respetivo bloco de numeração.

A MEO reserva-se o direito de vir a solicitar à Beneficiária os originais da documentação enviada, devendo os mesmos ser-lhe remetidos no prazo máximo de 10 dias úteis.

3. Pedidos diversos

A Beneficiária deve enviar à MEO os pedidos diversos, juntamente com a respetiva documentação de suporte, que permita a correta identificação do titular do contrato de STF e a conferência dos respetivos poderes e assinaturas, em formato eletrónico, para o seguinte endereço de e-mail:

ptpro-sod-pedidos-orla@telecom.pt.

No caso do pedido diverso respeitar à desmontagem de STF, a Beneficiária deverá remeter, adicionalmente, o documento respeitante à alteração ou denúncia do contrato de STF em conformidade com o Apêndice F.

A Beneficiária deverá seguir as seguintes regras no envio por e-mail dos formulários e respetiva documentação de suporte:

- Cada ficheiro eletrónico, anexo ao e-mail, deve conter apenas pedidos respeitantes a um único assinante (pode incluir várias folhas);
- Os documentos em anexo ao e-mail devem ser formatados, preferencialmente, em TIFF ou, em alternativa, em PDF;
- Um e-mail pode incluir vários ficheiros;
- O corpo do e-mail não deve incluir texto, pois não será considerado;
- O e-mail com os ficheiros anexos não deverá exceder os 10 MBytes.

Em resposta, a MEO enviará um “reply” ao e-mail, indicando o sucesso ou o insucesso, no corpo do e-mail, no tratamento dos ficheiros anexos:

- Em caso de sucesso: “Todos os pedidos foram tratados com sucesso”;
- Em caso de insucesso: “Ficheiro xxxxx.pdf inválido, pelo que não foi tratado.”

A MEO reserva-se o direito de vir a solicitar à Beneficiária os originais da documentação enviada, devendo os mesmos ser-lhe remetidos no prazo máximo de 10 dias úteis.

4. Renovação do benefício de reformado e pensionista

A Beneficiária deve enviar à MEO, quando por esta solicitados, os originais dos pedidos de renovação do benefício de reformado e pensionista, juntamente com a respetiva documentação de suporte, que permita a correta identificação do titular do contrato de STF e demais verificações necessárias, para o endereço abaixo indicado:

MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

Apartado 1423

EC Pedro Hispano (Porto)

4106-005 PORTO

5. Processo de ativação do Realuguer da Linha de Assinante

Compete ao assinante escolher a Beneficiária da ORLA, a qual, por sua vez, deve desencadear o processo de ativação do serviço junto da MEO, por via eletrónica. Cabe, ainda, à Beneficiária acordar com o assinante o prazo de início da prestação do serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento.

A MEO obriga-se a disponibilizar a ORLA no máximo de cinco dias úteis contado da data da apresentação do pedido eletrónico feito pela Beneficiária.

A especificação e o formato dos ficheiros eletrónicos associados à ativação do serviço de realuguer da linha de assinante são apresentados no Anexo 6.

A Beneficiária, desde que a mesma, ou representantes ou entidades subcontratadas por esta, seja responsável pela ativação abusiva, incluindo a que possa ocorrer por negligência, é responsável perante os assinantes e a MEO pelas ativações de ORLA efetuadas, que não correspondam à vontade dos assinantes, nos seguintes termos:

- A Beneficiária não pode exigir ao assinante o pagamento da mensalidade associada à ORLA indevidamente ativada;
- A Beneficiária deve indemnizar a MEO por todos os custos por esta suportados com a ativação indevida da ORLA.

A MEO e a Beneficiária da ORLA devem assegurar a coordenação entre a ORLA e a Pré-seleção quando ambas forem pedidas em simultâneo.

Caso, para uma determinada linha de rede, a ORLA não seja solicitada em simultâneo com a Pré-seleção, a Beneficiária terá obrigatoriamente que ser o (ou um dos) Prestador(es) pré-selecionado(s) pelo assinante ou o ISP seu fornecedor de serviço de acesso à Internet de banda larga.

A ativação da ORLA não conduz a uma interrupção dos serviços de pré-seleção.

Quando, numa determinada linha de rede, mais do que uma entidade solicitar a ativação da ORLA, a MEO satisfará a solicitação da Beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar, assumindo corresponder esta à primeira solicitação que receber, definindo-se um período de 5 (cinco) dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, serão rejeitados, exceto nos casos específicos em que os pedidos de desativação de ORLA sejam formulados pela Beneficiária sobre os seus próprios acessos com ORLA ativada.

Findo esse período, o serviço de realuguer da linha de assinante estará implementado num determinado acesso e um pedido subsequente de ativação, alteração ou cessação dará lugar a um novo processo.

6. Ativação simultânea de ORLA e Pré-Seleção ou ADSL

Esta oferta permite a ativação simultânea da ORLA e de Pré-seleção ou ADSL. Para tal, a Beneficiária deverá solicitar a ativação de ORLA através dos ficheiros de Pré-seleção ou ADSL. É assegurada a ativação na mesma data de cada um dos pares de serviços, respetivamente ORLA e Pré-seleção e ORLA e ADSL.

A indicação de ativação simultânea de ORLA e Pré-seleção ou ADSL é notificada à Beneficiária através de um motivo específico.

7. Alteração da Beneficiária

Caso o assinante pretenda alterar a Beneficiária da ORLA, a nova Beneficiária deve desencadear o respetivo processo de alteração junto da MEO. Cabe, ainda, à nova Beneficiária acordar com o assinante o prazo de início da prestação do serviço, responsabilizando-se pelo seu cumprimento. Compete ao assinante proceder à cessação do serviço de realuguer da linha de assinante junto da anterior Beneficiária, não cabendo à MEO qualquer responsabilidade nessa matéria.

A especificação e o formato dos ficheiros eletrónicos associados à alteração da Beneficiária da ORLA são apresentados no Anexo 6.

Quando, numa determinada linha de assinante, mais do que uma entidade solicitar a alteração da Beneficiária da ORLA, a MEO satisfará a solicitação da nova Beneficiária que o assinante contactou em primeiro lugar, assumindo corresponder esta à primeira solicitação que receber, definindo-se um período de 5 (cinco) dias úteis durante o qual todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, serão rejeitados.

Findo esse período, qualquer pedido subsequente de ativação, alteração ou cessação dará lugar a um novo processo.

8. Alteração dos Serviços

Caso o assinante pretenda alterar os serviços prestados pela MEO no âmbito da ORLA, quando estes lhe são faturados e cobrados pela respetiva Beneficiária, deve dirigir-se a esta, à qual compete desencadear o respetivo processo de alteração junto da MEO.

A Beneficiária da ORLA deve solicitar, por via eletrónica, à MEO, os pedidos de alterações de serviços.

A especificação do processo eletrónico associado ao pedido de alteração dos serviços prestados encontra-se definida no Anexo 6 da presente Oferta.

Enquanto a MEO estiver a processar, numa determinada linha de assinante, um pedido de alteração de serviços solicitados pela Beneficiária, não devem ser rejeitados os pedidos subsequentes no âmbito da ORLA, desde que estes cumpram os requisitos estabelecidos nesta Oferta e sejam recebidos 5 (cinco) dias úteis após o anterior pedido.

9. Cessação do Serviço de Realuguer da Linha de Assinante

Caso o assinante pretenda voltar a pagar o aluguer da linha à MEO, deve solicitá-lo junto da Beneficiária.

A Beneficiária deve desencadear o respetivo processo de cessação junto da MEO, solicitando, por via eletrónica, a execução da cessação, no prazo de 2 (dois) dias úteis após o pedido do assinante. Compete à MEO cessar o serviço no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data de apresentação do pedido de cessação por parte da Beneficiária. A especificação e o formato dos ficheiros eletrónicos associados à cessação da prestação do serviço de realuguer da linha de assinante são apresentados no Anexo 6.

No caso de a cessação ser solicitada pelo assinante junto da MEO, esta empresa informará o assinante de que é a este que compete informar a Beneficiária dessa intenção.

Quando, numa determinada linha de assinante, a MEO estiver a processar um pedido de cessação de ORLA, rejeitará todos os pedidos subsequentes, no âmbito da ORLA, durante um

período de 5 (cinco) dias úteis. Findo esse período, qualquer pedido subsequente de ativação dará lugar a um novo processo.

Constituem motivos para cessação automática e imediata da prestação do serviço de realuguer da linha de assinante a uma Beneficiária, numa determinada linha de rede:

- A cessação da prestação, pela Beneficiária, do serviço de pré-seleção ou do serviço de acesso à Internet em banda larga ao qual a Oferta estava associada;
- A adesão do assinante a serviços incompatíveis (isto é, serviços cuja existência de um impossibilita do ponto vista técnico a existência do outro) ou a migração para acessos não abrangidos;
- A cessação, por qualquer causa, do Contrato de STF celebrado entre o assinante e a MEO;
- A ocorrência de 3 (três) incumprimentos do prazo de pagamento, à MEO, das faturas associadas à ORLA, caso ocorram dentro do período de um 1 (um) ano;
- A falta de apresentação de documentos nos termos previstos no ponto 1 deste anexo, devidamente assinados pela Beneficiária, quando aplicável, e pelo Assinante.

10. Processo de ativação/desativação da facilidade de Suspensão ORLA por não pagamento do assinante

No âmbito da facilidade da Suspensão da ORLA por não pagamento do assinante, a transferência de pedidos e das respetivas respostas entre a Beneficiária e a MEO, deverá ser realizada preferencialmente através de ficheiros estruturados, conforme consta da secção 6 do Anexo 6 e através de e-mail.

11. Causas de Rejeição de Pedidos no Âmbito da ORLA

Constituem causas de rejeição de pedidos no âmbito da ORLA, as seguintes:

- Falta de apresentação de documentos nos termos previstos no ponto 1 deste anexo, devidamente assinado pela Beneficiária, quando aplicável, e pelo Assinante;
- Erros de formato do ficheiro;
- Dados do assinante inválidos ou incompletos, excetuando-se situações associadas à utilização de abreviaturas ou de acentuações;
- Acesso não elegível (Linha de Rede não Ativa, Linha de Rede Temporária ou Posto Público);
- Serviço associado inexistente;
- Serviço ativo (caso a Beneficiária peça ORLA pela segunda vez);
- Serviço inexistente (casos de cessação);
- Pedidos de ativação ou de alteração em processamento.

Apêndice A

Formulário associado ao pedido de ativação do serviço de realuguer da linha de assinante

O formulário aplica-se para o caso de pedidos de ativação sem ativação simultânea do serviço de pré-seleção.

Caso a Beneficiária pretenda a ativação simultânea dos serviços de realuguer da linha de assinante e de pré-seleção, serão aplicáveis os formulários atualmente utilizados para o pedido de pré-seleção, com a adição de um novo campo que, quando preenchido, indicará expressamente que se pretende encomendar simultaneamente a ativação da ORLA.

ORLA – Pedido de Ativação[1]

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| ***Data:*** |a|a|/|m|m|/|d|d|

Serviço associado: **Pré-seleção** ☐ **ADSL** ☐

Identificação do cliente:

Nome: _____

Morada: _____

Código Postal : _____ Localidade: _____

Nº doc. identificação: _____ ☐ BI/Cartão de Cidadão ☐ Passaporte

☐ Identif. Militar ☐ NIPC ☐ Outro: _____

Nº de telefone para ativação do serviço: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Local e Data _____,___/___/___

_____ _____

Assinatura do titular do contrato com a MEO ***Assinatura da Beneficiária***[2]

[1] É obrigatório anexar:

Pessoa Singular: Cópia do documento de identificação.

Pessoa Coletiva: CRC legível, certificada e válida (papel ou código on-line) ou documento equivalente, bem como cópia do documento de identificação de quem obriga a sociedade.

[2] Os pedidos colocados por API não carecem de assinatura da Beneficiária.

Apêndice B

Formulário associado ao pedido de alteração de Beneficiária

ORLA – Pedido de Alteração de Beneficiária[1]

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| ***Data:*** |a|a|/|m|m|/|d|d|

Serviço associado: **Pré-seleção** ☐ **ADSL** ☐

Identificação do cliente:

Nome: _____

Morada: _____

Código Postal : _____ Localidade: _____

Nº doc. identificação: _____ ☐ BI/Cartão de Cidadão ☐ Passaporte

☐ Identif. Militar ☐ NIPC ☐ Outro: _____

Nº de telefone para ativação do serviço: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Local e Data _____,___/___/___

_____ _____

Assinatura do titular do contrato com a MEO ***Assinatura da Beneficiária***[2]

[1] É obrigatório anexar:

Pessoa Singular: Cópia do documento de identificação.

Pessoa Coletiva: CRC legível, certificada e válida (papel ou código on-line) ou documento equivalente, bem como cópia do documento de identificação de quem obriga a sociedade.

[2] Os pedidos colocados por API não carecem de assinatura da Beneficiária.

Apêndice C

Formulário associado a pedidos diversos

ORLA – Pedidos Diversos[1]

Referência do Pedido: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Identificação do cliente:

Nome: _____

Nº doc. identificação: _____☐ Cartão de Cidadão ☐ BI ☐ Passaporte ☐ Identif. Militar ☐ NIPC

Nº de conta(*): |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

Nº de telefone: |__|__|__|__|__|__|__|__|__| Telefone de contacto(*): |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

(*) Campos de preenchimento facultativo.

Tipo de Pedido:

☐ Acesso Analógico
☐ AB RDIS
☐ AB RDIS Plus
☐ AP RDIS
☐ AP RDIS Fracionado

Caracterização do pedido:

☐ Alteração de confidencialidade
☐ Alteração de número
☐ Mudança Interior - novo andar _____ **(2)**
☐ Mudança Camarária (morada, nº, etc.) **(1)**
☐ Mudança Exterior **(1)** e **(2)**
☐ Suspensão Temporária (Nota 1)
☐ Cessão de posição contratual / Alteração de titularidade **(2)** e Notas na pág. Seguinte (Nota 2)
☐ Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante (Nota 3):
☐ Ativação Motivo Pré-seleção; ☐ Ativação Motivo ADSL; ☐ Ativação Motivo Pré-seleção e ADSL; ☐Desativação.
☐ Serviços Suplementares e Facilidades (Anexo 7) _____
☐ MSN: Características:_____
☐ DDI: Características:_____
☐ Nº de Canais B Adicionais pretendidos: |__|__|
☐ Ativação Plano de Preços _____☐ Desativação Plano de Preços _____
☐ Desmontagem da Linha de Rede (Nota 4)

[1] É obrigatório anexar:

Pessoa Singular: Cópia do documento de identificação.

Pessoa Coletiva: CRC legível, certificada e válida (papel ou código on-line) ou documento equivalente, bem como o documento de identificação de quem obriga a sociedade.

Nas opções assinaladas com **(1)** e/ou **(2)**, deverá preencher:

(1) *Morada de instalação:*

Morada: _____

Localidade: _____ Cod. Postal: |__|__|__|__| - |__|__|__| _____

(2) (Opcional) *Imposto Municipal sobre Imóveis (Art. 125º do CIMI, Anexo I ao DL 287/2003, de 12 de novembro)*

Identificação fiscal do PROPRIETÁRIO, USUFRUTUÁRIO ou SUPERFICIÁRIO da fração ou imóvel:

Nome: _____

N.º Contrib.: _____

Morada: _____

Localidade: _____ Cod. Postal: |__|__|__|__| - |__|__|__| _____

Artigo matricial do prédio (ou data de entrega da declaração para a sua inscrição matricial): _____

Repartição de Finanças de _____Código da Rep. Finanças |__|__|__|__|

Observações _____

_____

_____

_____

Local e Data _____,___/___/___ _____

Assinatura do Cliente

NOTAS:

NOTA 1: DOCUMENTOS EXIGÍVEIS EM CASO DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA:

1. Justificação do pedido - É obrigatório apresentar justificação;

2. Assinatura e identificação - é assinado pelo titular do contrato ou pelo seu representante legal devidamente identificado.

3. Motivo - apenas é exigida a apresentação do motivo quando o pedido se enquadra nos casos especiais;

4. Documento Comprovativo - apenas é exigido a apresentação de documento comprovativo do motivo e sua duração, quando o pedido se enquadra nos casos especiais;

NOTA 2: DOCUMENTOS EXIGÍVEIS EM CASO DE CESSÃO DE POSIÇÃO CONTRATUAL / ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE:

1. A cessão de posição contratual / transferência de titularidade do Contrato de STF é dependente da apresentação dos seguintes documentos:

   a) Em caso de sucessão *mortis causa*, o novo assinante deverá apresentar a certidão de óbito e respetiva certidão de habilitação de herdeiros;

   b) Em caso de divórcio ou separação judicial, o novo assinante deverá apresentar a respetiva certidão da conservatória do registo civil;

   c) Em caso de fusão ou cisão de Pessoa Coletiva ou outras transformações, o novo assinante deverá apresentar certidão da conservatória do registo comercial, contendo a respetiva inscrição ou comprovativo do pedido efetuado na referida conservatória;

   d) Em caso de liquidação de patrimónios, o novo assinante deverá apresentar certidão da conservatória do registo comercial, contendo a respetiva inscrição ou comprovativo do pedido efetuado na referida conservatória;

   e) Em caso de trespasse, o novo assinante deverá apresentar escritura ou contrato-promessa de trespasse.

2. A transferência de titularidade do Contrato de STF, fora dos casos referidos no número anterior, só é admissível caso o novo assinante disponha de título legítimo de ocupação do local de instalação do STF, nomeadamente de:

   a) Contrato-promessa de compra e venda, de usufruto ou de uso e habitação;

   b) Escritura pública de compra e venda, de usufruto ou de uso e habitação;

   c) Contrato de arrendamento.

3. Nos casos previstos no número 1 e 2, a MEO só procederá à transferência de titularidade do Contrato de STF, nas seguintes condições:

   3.1 a) Caso o novo assinante não seja responsável por débitos relativos ao STF; **ou**

   b) Caso o novo assinante seja responsável por débitos relativos ao STF e tenha procedido, de imediato, ao respetivo pagamento.

   3.2. a) Caso o anterior assinante não seja responsável por débitos relativos ao STF; **ou**

b) Caso o anterior assinante seja responsável por débitos relativos ao STF e este último ou o novo assinante tenham procedido, de imediato, ao respetivo pagamento.

4. Quaisquer alterações contratuais solicitadas fora do âmbito acima definido ou nos casos em que não é apresentada a documentação necessária, a MEO reserva-se o direito de aceitar ou não tais pedidos de alteração contratual (arts. 424º a 427º do Código Civil).

5. Em caso de deferimento do pedido, a MEO pode remeter à Beneficiária novo Contrato de STF, com as condições em vigor à data do deferimento do pedido, devendo a Beneficiária recolher a assinatura do respetivo assinante, só se considerando o pedido encerrado com a receção do Contrato de STF devidamente assinado pelo novo assinante.

NOTA 3: SUSPENSÃO DA ORLA POR FALTA DE PAGAMENTO DO ASSINANTE

Para efeito da solicitação deste tipo de pedido diverso, a Beneficiária apenas necessita de enviar o respetivo formulário, não sendo necessária a assinatura do cliente.

NOTA 4: DOCUMENTOS EXIGÍVEIS EM CASO DE DESMONTAGEM DA LINHA DE REDE

No caso do pedido de Desmontagem da Linha de Rede, por parte da Beneficiária, é exigida a declaração de denúncia do contrato de STF conforme consta do Apêndice F desse anexo, devendo ser remetido à MEO de acordo com o previsto neste anexo.

Apêndice D

Formulário associado ao pedido de cessação do serviço de realuguer da linha de assinante

ORLA – Cessação do Serviço[1]

Entidade beneficiária da ORLA: |__|__|__|__|

Nº Pedido: |__|__|__|__|

Apêndice E

Formulário associado ao pedido de benefício para reformados e pensionistas

ORLA - Benefício para Reformados e Pensionistas - Renovação

A PREENCHER pelo REQUERENTE (em letra legível, sem rasuras nem emendas) ☐ Renovação

1. IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome:

BI /Cartão Cidadão/ Passaporte: **Nº Contribuinte:**

Morada:

N.º da porta/ andar:

Código-Postal: **Localidade:**

Contacto Fixo: **Contacto Móvel:**

Freguesia de Instalação **Concelho de Instalação** **Distrito de Instalação**

2. DECLARAÇÃO DE RENDIMENTOS

(indique o nome completo de todos os componentes do agregado familiar, mesmo os que não têm rendimentos e inutilize as linhas não necessárias)

Nº	Nome	Parentesco	Data de nascimento	Nº Reformado ou pensionista	Nº Contribuinte (NIF)	Valor mensal atual ilíquido das reformas e pensões	Outros rendimentos relativos ao ano anterior (1)
1		Requerente				€	€
2						€	€
3						€	€
4						€	€

(1) Excluir os valores das reformas e pensões já declaradas na coluna anterior, bem como os rendimentos de trabalho que as originam. Caso não tenha rendimentos deve preencher com o valor zero (0).

Os dados pessoais recolhidos neste formulário são de fornecimento obrigatório e são processados automaticamente, pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., para a finalidade de concessão e renovação do beneficio para reformados e pensionistas, sendo garantido ao requerente o direito de oposição e os direitos de acesso e retificação dos mesmos.

Opõe-se ao tratamento e transmissão à DGCI dos dados pessoais estritamente necessários à verificação dos pressupostos de atribuição do beneficio para reformados e pensionistas, para efeitos de concessão e renovação anual? ☐ Sim ☐ Não

3. DECLARAÇÃO E ASSINATURA DO REQUERENTE

Declaro sob compromisso de honra que as informações que constam deste documento são verdadeiras. Autorizo a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. a recorrer à Direção Geral das Contribuições e Impostos, à Segurança Social, à Caixa Nacional de Previdência e às Associações de Socorros Mútuos para efeito de confirmação dos valores declarados. Tomo conhecimento de que falsas declarações ou omissões implicam a anulação do benefício, para além das sanções previstas na lei.

Data: / /

O Requerente

Assinatura conforme Documento de Identificação Pessoal

4. CONFIRMAÇÃO pela JUNTA DE FREGUESIA

A Junta de Freguesia de confirma a residência e composição do.

Agregado familiar do requerente

Data: / /

A Junta de Freguesia

Assinatura e selo em uso na Junta de Freguesia

Instruções de preenchimento:

- Para o efeito, chama-se especial atenção para:
- O formulário deve ser preenchido em letra legível e sempre em maiúsculas.
- Todos os campos são de preenchimento obrigatório.
- Depois de preenchido o assinante deve datar e assinar o formulário no ponto 3.
- O assinante deverá deslocar-se à sua Junta de Freguesia da sua área de residência para que esta confirme a residência e a composição do seu agregado familiar, a qual deve, no ponto 4, confirmar a residência e a composição do agregado familiar do assinante, e assinar.
- É obrigatória, para além da indicação dos valores atuais das reformas e/ou pensões, a indicação de todos os outros rendimentos do agregado familiar relativos ao ano anterior. Estes rendimentos, caso existam, devem ser declarados no campo "outros rendimentos relativos ao ano anterior". Caso não tenha outros rendimentos a declarar deve preencher o referido campo com o valor 0 (zero);
- Reformas provenientes de entidades estrangeiras só serão aceites desde que validadas pelo Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social;
- A prestação de declarações falsas será punida criminalmente, nos termos da lei.
- Depois de cumpridos os requisitos anteriores, a Beneficiária deve remeter à MEO o original do formulário de Renovação do benefício de reformado e pensionista e fotocópias (frente e verso) dos seguintes anexos:
    - Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte ou outro documento de identificação emitido por entidade pública;
    - Cartão de Contribuinte, caso não apresente fotocópia do Cartão de Cidadão;
    - Cartão de Pensionista ou documento comprovativo da qualidade de reformado/pensionista emitida por entidade oficial;
    - Documento comprovativo do valor da reforma / pensão, emitido por entidade oficial.

Apêndice F

Documento de alteração/denúncia do contrato de STF

DOCUMENTO DE ALTERAÇÃO/DENÚNCIA DO CONTRATO DE STF

(Pessoa singular)

<Nome>, residente na <morada>, portador(a) do documento de identificação nº <número>, emitido pela Conservatória do Registo Civil de <morada>, em <data>, titular do Contrato de prestação do Serviço telefónico fixo (STF) celebrado com a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, ao abrigo do qual foram instaladas as linhas telefónicas números <número>, <número>, <número>, vem, pela presente, apresentar um pedido de alteração/denúncia do mesmo, a qual se considerará efetiva no momento em que ocorrer a desmontagem do STF.

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

_____

(Assinatura do titular do contrato)*

*A declaração deverá ser devidamente assinada e terá que ser acompanhada de cópia do documento de identificação.

DOCUMENTO DE ALTERAÇÃO/DENÚNCIA DO CONTRATO DE STF

(Pessoa coletiva)

<Denominação social>, com sede na <morada>, Pessoa Coletiva nº <número>, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de <morada> - <número> Secção, sob o nº <número>, titular do Contrato de prestação do Serviço telefónico fixo (STF) celebrado com a Meo - Serviços de Comunicações e Multimédia, ao abrigo do qual foram instaladas as linhas telefónicas números <número>, <número>, <número>, vem, pela presente, apresentar um pedido de alteração/denúncia do mesmo, a qual se considerará efetiva no momento em que ocorrer a desmontagem do STF.

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

_____

(Assinatura do titular do contrato)*

* O documento de denúncia deverá ser remetido à Meo - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. acompanhado de CRC legível, certificada e válida (papel ou código on-line) ou documento equivalente, bem como cópia do documento de identificação de quem obriga a sociedade.

ANEXO 3. Procedimentos de Gestão, Operação e Manutenção

1. Introdução

O presente Anexo estabelece os procedimentos associados ao planeamento e previsão, à gestão de avarias e ao planeamento de trabalhos na rede.

2. Planeamento e Previsões

Por forma a garantir um correto planeamento e uma otimização dos recursos da MEO, necessários à evolução da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante, a Beneficiária obriga-se a apresentar um plano de previsões do número de acessos que serão objeto de ORLA.

O plano deverá cobrir um período de um ano e seguir a seguinte metodologia:

Na última semana de dezembro do ano N1, a Beneficiária da ORLA disponibilizará o plano referente ao ano N+1, onde serão indicadas as previsões de procura, por trimestre, do número de acessos a ativar. O plano será revisto trimestralmente e remetido à MEO na última semana de cada trimestre.

As previsões de procura deverão ser desagregadas por tipo de acesso:

i) Acesso Analógico;
ii) Acesso Básico RDIS;
iii) Acesso Básico RDIS Plus;
iv) Acesso Primário RDIS;
v) Acesso Primário RDIS Fracionado.

Aquando da adesão da Beneficiária à ORLA, aquela remeterá à MEO o plano relativo aos quatro trimestres subsequentes, devendo acordar com a MEO o faseamento da ativação da ORLA em acessos para os quais já seja, à data, prestador pré-selecionado.

A informação a ser fornecida à MEO será tratada como confidencial e será utilizada apenas para os fins a que se destina.

A MEO reserva-se o direito de, em qualquer momento, poder apresentar ao ICP-ANACOM, questões relativas à procura apresentada pela Beneficiária da ORLA, ao seu grau de adequação e à sua relação com a viabilidade da MEO poder implementar essa procura.

3. Gestão de Avarias

Esta secção descreve o procedimento relativo à reparação de avarias. A este procedimento estão associados os subprocedimentos:

i) Agendamento;
ii) Resolução de discordâncias de motivo de fecho;
iii) Pendência de cliente;

[1] O ano N corresponde ao ano corrente.

iv) Pontos de situação de avarias comuns;
v) Pontos de situação de avarias que tenham excedido os tempos máximos de reparação;
vi) Disponibilização de informação de avarias.

3.1. Princípios gerais

Em caso de problemas relacionados com a qualidade de serviço associada aos serviços abrangidos pela ORLA, para uma determinada linha de rede, competirá ao assinante contactar a Beneficiária, devendo esta, por sua vez, contactar a MEO, com vista a resolver os problemas identificados com a maior brevidade possível.

Para o efeito, a MEO e a Beneficiária estão obrigadas a disponibilizar um serviço de atendimento permanente, para comunicação de avarias que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

Para efeitos da receção das comunicações telefónicas geradas pela MEO no âmbito do procedimento de reparação de avarias, a Beneficiária tem de disponibilizar à MEO um número telefónico de acesso gratuito e uma lista com os números que poderão originar chamadas para o IVR da MEO ("*white-list*"), sendo a respetiva implementação em sistemas e consequente consideração para efeitos de processo de reposição e apuramento de PQS efetuada com a seguinte calendarização:

i) No dia 1 do mês N+1, para números fornecidos até ao dia 15 do mês N;
ii) No dia 1 do mês N+2, para números fornecidos para além do dia 15 do mês N.

Antes de efetuar qualquer participação de avaria, a Beneficiária deverá certificar-se de que esta realmente existe e que todo o esforço foi feito para demonstrar que a avaria não reside na sua rede.

Em caso de avaria e sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, deve a Beneficiária comunicá-la, de imediato, ao Centro de Atendimento de Operadores e Prestadores da MEO. Os contactos são os seguintes:

- Telefone: 800201155
- E-mail: POPE-DNO@telecom.pt

A Beneficiária da ORLA deverá disponibilizar à MEO toda a informação disponível que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria, sendo atribuído um número de referência a cada participação (número de avaria). Adicionalmente, aquando da participação da avaria, a Beneficiária deverá, sempre que for possível, indicar à MEO o sintoma da avaria, o qual deverá corresponder a um dos sintomas da lista constante do Apêndice A a este anexo.

Visando melhorar o diagnóstico da avaria, recomenda-se à Beneficiária a utilização da "check-list" de despiste de avarias, constante do Apêndice B a este anexo, podendo a mesma ser alvo de atualizações posteriores. A Beneficiária deverá efetuar a "check-list" junto do assinante, aquando da ocorrência de uma participação de avaria, com o objetivo de identificar o sintoma, o qual deverá ser informado a MEO.

A Beneficiária deverá prestar a necessária cooperação à MEO e deverão ambas manter-se reciprocamente informadas sobre os factos que possam interferir com os serviços prestados.

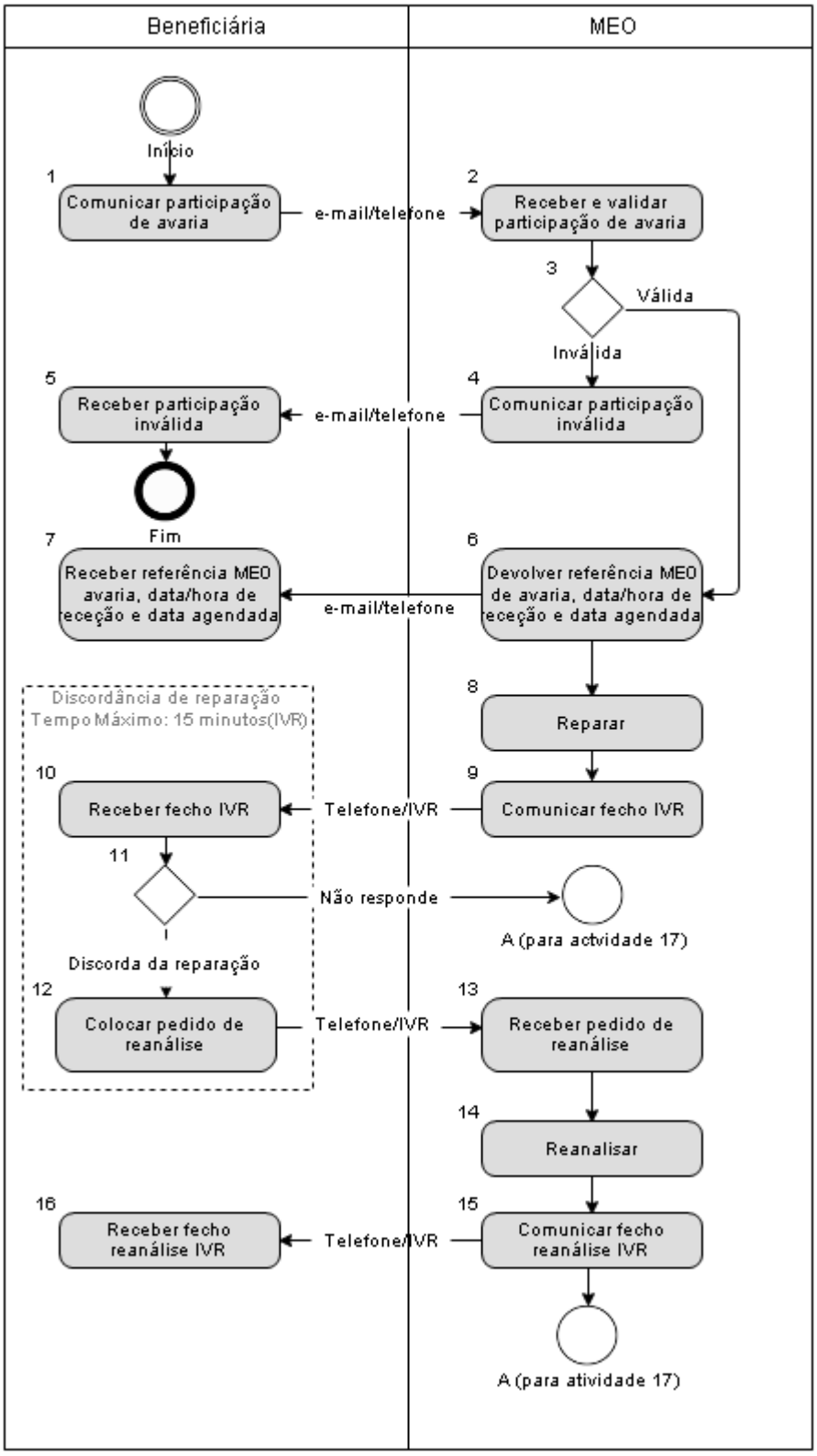
Caso se venha a verificar que a causa da avaria é imputável à Beneficiária e/ou ao assinante, a MEO terá o direito de se fazer ressarcir de todos os custos incorridos na tentativa de resolução dessa mesma avaria.

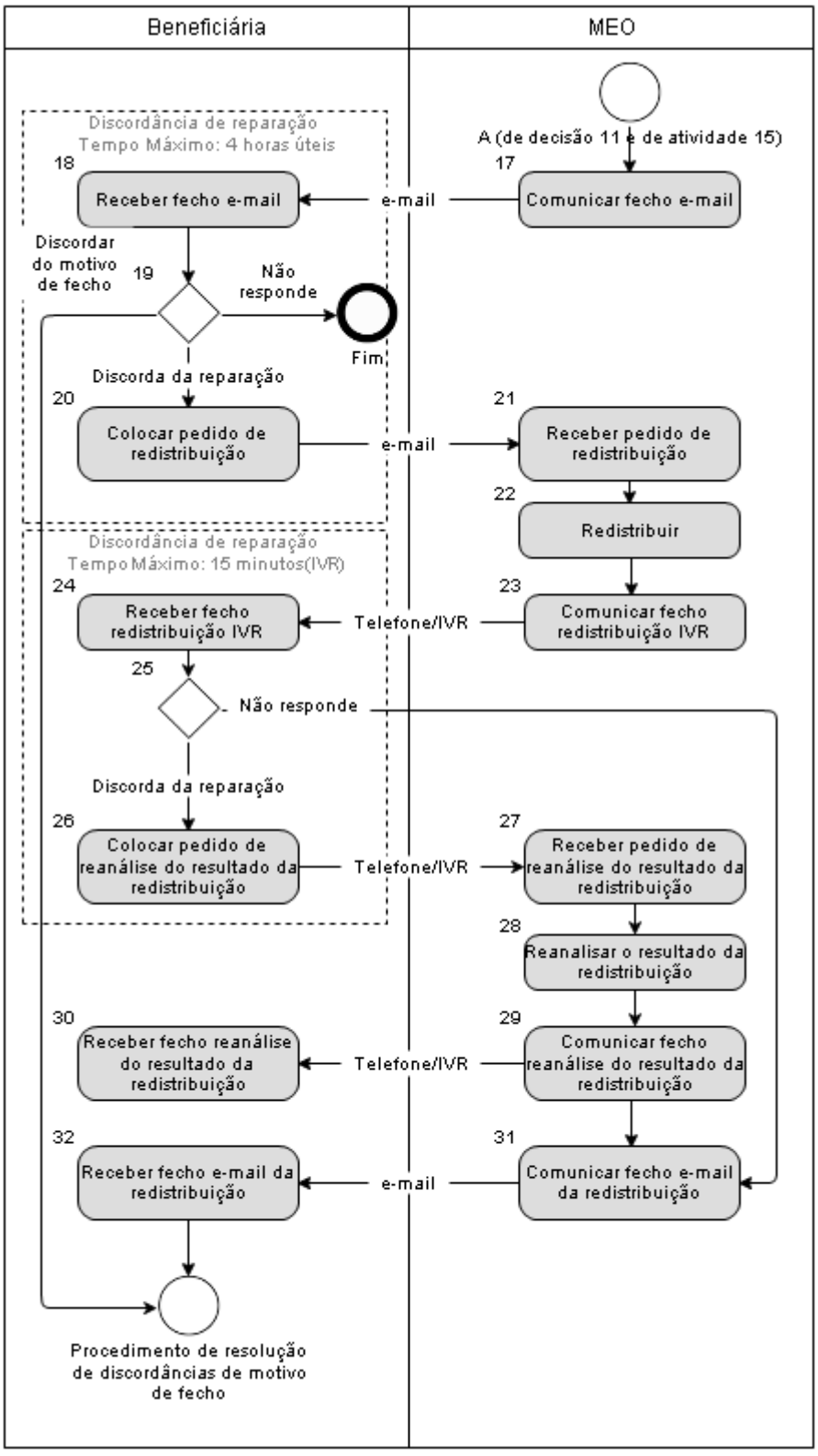
Os preços aplicáveis a participações de avarias indevidas encontram-se no Anexo 1.

No Apêndice C a este anexo são apresentadas as resoluções de participações de avarias imputáveis à Beneficiária, com a indicação de ocorrência de deslocação por parte da MEO.

3.2. Procedimento relativo à reparação de avarias

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento relativo à reparação de avaria.


Beneficiária
MEO
Início
1
Comunicar participação de avaria
e-mail/telefone
2
Receber e validar participação de avaria
3
Válida
Inválida
4
Comunicar participação inválida
e-mail/telefone
5
Receber participação inválida
Fim
6
Devolver referência MEO de avaria, data/hora de receção e data agendada
e-mail/telefone
7
Receber referência MEO avaria, data/hora de receção e data agendada
8
Reparar
9
Comunicar fecho IVR
Telefone/IVR
10
Receber fecho IVR
11
Não responde
A (para actvidade 17)
Discordância de reparação
Tempo Máximo: 15 minutos(IVR)
Discorda da reparação
12
Colocar pedido de reanálise
Telefone/IVR
13
Receber pedido de reanálise
14
Reanalisar
15
Comunicar fecho reanálise IVR
Telefone/IVR
16
Receber fecho reanálise IVR
A (para atividade 17)



A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Comunicar participação de avaria Antes de efetuar qualquer participação de avaria, a Beneficiária deverá certificar-se da sua existência e de que a mesma não resulta de causas que lhe sejam imputáveis, nomeadamente problemas na sua rede. Assim, após efetuar o despiste adequado da avaria, a Beneficiária comunica à MEO a participação de avaria através de e-mail/telefone. A Beneficiária deve disponibilizar à MEO a informação suficiente que conduza à fácil deteção e diagnóstico da avaria: a) Número SFT; b) Sintoma da avaria; c) Janela pretendida para o agendamento, quando solicitado pela Beneficiária, respeitando as seguintes janelas: período da manhã (9h00 às 13h00) e período da tarde (14h00 às 18h00), dos dias úteis. O pedido de participação de avaria deverá ser efetuado pela Beneficiária com uma antecedência mínima de 2 horas úteis em relação ao início da janela agendada. As regras de agendamento são descritas no procedimento 3.3; d) Contactos para efeitos de ensaios e despistes técnicos.	Beneficiária
2. Receber e validar participação de avaria A MEO recebe, via e-mail/telefone, a participação de avaria colocada pela Beneficiária e procede à sua validação, nomeadamente verificando se: a) O serviço em causa existe, está ativo e pertence à Beneficiária; b) A Beneficiária enviou toda informação obrigatória; c) Não existe um pedido de participação de avaria em curso para o mesmo número SFT.	MEO
3. Decisão Caso a participação de avaria seja válida, o procedimento segue para a atividade 6. Caso a participação de avaria seja inválida, o procedimento segue para a atividade 4.	MEO
4. Comunicar participação inválida No caso de participação de avaria inválida, a MEO comunica, via e-mail/telefone, à Beneficiária que se trata de uma participação inválida e o respetivo motivo.	MEO
5. Receber participação inválida No caso de participação de avaria inválida, a Beneficiária recebe, via e-mail/telefone, a indicação de participação inválida e o respetivo motivo.	Beneficiária
6. Devolver referência MEO de avaria, data/hora de receção e data agendada A MEO procede, via e-mail/telefone, à devolução da referência MEO da participação da avaria, a data/hora de início da contagem do tempo de reparação de avaria e, quando aplicável, a janela agendada.	MEO
7. Receber referência MEO avaria, data/hora de receção e data agendada A Beneficiária recebe, via e-mail/telefone, a referência MEO da participação da avaria, a data/hora de início da contagem do tempo de	Beneficiária

Atividade	Responsável
reparação de avaria e, quando aplicável, a janela agendada. Se a Beneficiária, após participar uma avaria por e-mail, não receber a respetiva referência MEO da avaria no prazo de 20 minutos deverá contactar telefonicamente o Centro de Atendimento de Operadores e Prestadores.	
8. Reparar A MEO procede a todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria, com o objetivo de repor o serviço ao cliente no menor prazo possível. A Beneficiária deverá prestar a necessária cooperação à MEO e deverão ambos manter-se reciprocamente informados sobre os factos que possam interferir com o serviço prestado. Se tiverem sido efetuadas reparações provisórias, a Beneficiária deverá ser informado de tal, bem como do intervalo de tempo para o restabelecimento do serviço, e possíveis limitações. Quando a avaria se localizar nas instalações do cliente final da Beneficiária, caberá a este a responsabilidade de garantir o acesso da MEO a essas instalações. Caso ocorram situações de pendência de cliente, aplicar-se-á o previsto no respetivo procedimento descrito na secção 3.5.	MEO
9. Comunicar fecho IVR Imediatamente após a conclusão da reparação da avaria, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria. Quando uma participação de avaria é fechada na sequência da resolução de uma avaria comum, o respetivo fecho é comunicado na atividade 17.	MEO
10. Receber fecho IVR A Beneficiária recebe o fecho da reparação da avaria e dispõe de um prazo máximo de 15 minutos para colocar um pedido de reanálise da reparação da avaria comunicada pela MEO.	Beneficiária
11. Decisão Caso a Beneficiária não concorde com a reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 12. Caso a Beneficiária não apresente discordância dentro do prazo máximo definido, a avaria é considerada como reparada, passando para a atividade 17.	Beneficiária
12. Colocar pedido de reanálise A Beneficiária comunica, via IVR da MEO, o pedido de reanálise da reparação da avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	Beneficiária
13. Receber pedido de reanálise A MEO recebe, via o seu IVR, o pedido de reanálise da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito.	MEO
14. Reanalisar A MEO procede à reanálise da reparação da avaria, envolvendo as ações necessárias conducentes ao despiste e à reparação da avaria. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, em reanálise, que a avaria tinha ficado inicialmente	MEO

Atividade	Responsável
reparada, no fecho da reanálise a MEO mantém a informação da comunicação inicial e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde à data/hora da primeira chamada do IVR da MEO, sem prejuízo do procedimento de redistribuição. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e a MEO constate, em reanálise, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da reanálise a MEO comunica a varia como reparada e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde à data/hora da segunda chamada do IVR da MEO, sem prejuízo do procedimento de redistribuição. Na reanálise podem também ocorrer pendências de cliente, aplicando-se o previsto no respetivo procedimento.	
15. Comunicar fecho reanálise IVR Imediatamente após a conclusão da reanálise, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria.	MEO
16. Receber fecho reanálise IVR A Beneficiária recebe o fecho da reparação da avaria através de chamada telefónica via IVR da MEO.	Beneficiária
17. Comunicar fecho e-mail A MEO comunica, através de e-mail o fecho formal da participação de avaria indicando a seguinte informação: • Referência MEO da avaria; • Motivo de Fecho; • Data/hora de fim da contagem do tempo de reparação.	MEO
18. Receber fecho e-mail A Beneficiária recebe, via e-mail, o fecho da participação de avaria e tem um prazo máximo de 4 horas úteis para solicitar um pedido de redistribuição da avaria.	Beneficiária
19. Decisão • Caso a Beneficiária discorde da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 20. • Caso a Beneficiária não responda, o procedimento de reparação de avaria finaliza. • Caso a Beneficiária discorde do motivo de fecho, a avaria é considerada como reparada, aplicando-se o procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho (secção 3.4.).	Beneficiária
20. Comunicar pedido de redistribuição A Beneficiária comunica à MEO, via e-mail e dentro do prazo máximo definido, um pedido de redistribuição de avaria. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	Beneficiária
21. Receber pedido de redistribuição A MEO recebe, via e-mail, um pedido de redistribuição, dentro do prazo máximo previsto.	MEO
22. Redistribuir A MEO procede à redistribuição, envolvendo todas às ações conducentes ao despiste e reparação da avaria.	MEO

Atividade	Responsável
Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, na redistribuição, que a avaria tinha ficado inicialmente reparada, no fecho da redistribuição a MEO mantém o motivo de fecho e a data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria anteriormente comunicados. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e esta constate, na redistribuição, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da redistribuição a MEO informa o novo motivo de fecho. A data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponde à data/hora da comunicação do fecho de redistribuição. Na contabilização do tempo de reparação de uma avaria com redistribuição não são considerados os períodos de pendência de cliente, tal como previsto no respetivo procedimento descrito na secção 3.5. Adicionalmente, no âmbito de um processo de redistribuição, a MEO reserva-se o direito de descontar, no tempo de reparação da avaria, o período de tempo necessário à alocação de uma equipa técnica e respetiva deslocação para o local da avaria, sendo tal valor apurado periodicamente, com base no histórico, e publicado no portal da MEO de acesso restrito às Beneficiária, com a devida antecedência face ao período de aplicação. Esta atividade pode envolver agendamento de acordo com o previsto na atividade 1.	
23. Comunicar fecho redistribuição IVR Imediatamente após a conclusão da reparação da avaria, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da redistribuição.	MEO
24. Receber fecho redistribuição IVR A Beneficiária recebe o fecho da redistribuição e dispõe de um prazo máximo de 15 minutos para colocar um pedido de reanálise do resultado da redistribuição da reparação da avaria comunicada pela MEO.	Beneficiária
25. Decisão Caso a Beneficiária não concorde com a reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido, deve comunicar o facto conforme atividade 26. Caso a Beneficiária não apresente discordância dentro do prazo máximo definido, a avaria é considerada como reparada, passando para a atividade 31.	Beneficiária
26. Colocar pedido de reanálise do resultado da redistribuição A Beneficiária comunica, via IVR da MEO, o pedido de reanálise do resultado da redistribuição da avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito. O pedido deve, obrigatoriamente, ser acompanhado do motivo de discordância e da descrição da anomalia/problema.	Beneficiária
27. Receber pedido de reanálise do resultado da redistribuição A MEO recebe, via o seu IVR, o pedido de reanálise do resultado da redistribuição da reparação de avaria, dentro do prazo máximo definido para o efeito.	MEO
28. Reanalisar o resultado da redistribuição A MEO procede à reanálise do resultado da redistribuição da reparação da avaria, envolvendo as ações necessárias conducentes ao despiste e à	MEO

Atividade	Responsável
reparação da avaria. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO e a MEO verifique, em reanálise, que a avaria tinha ficado inicialmente reparada, no fecho da reanálise a MEO mantém a informação da comunicação anterior. Caso a avaria tenha sido comunicada como reparada na rede MEO ou como não imputável à MEO, e a MEO constate, em reanálise, que a avaria persiste e proceda à sua reparação, no fecho da reanálise a MEO comunica a avaria como reparada. A data/hora de fim de contagem do tempo de reparação de avaria corresponderá à data/hora de fecho comunicada pela MEO quando, de facto, reparou a avaria, podendo ocorrer nas atividades 9, 15, 17, 23, 29 ou 31. Na reanálise do resultado da redistribuição podem também ocorrer pendências de cliente, aplicando-se o previsto no respetivo procedimento.	
29. Comunicar fecho da reanálise do resultado da redistribuição Imediatamente após a conclusão da reanálise do resultado da redistribuição, a MEO procede à comunicação por telefone através do IVR da MEO do fecho da avaria.	MEO
30. Receber fecho da reanálise do resultado da redistribuição A Beneficiária recebe o fecho da reparação da avaria através de chamada telefónica via IVR da MEO.	Beneficiária
31. Comunicar fecho e-mail da redistribuição A MEO comunica, através de e-mail, o fecho formal da redistribuição de avaria indicando a seguinte informação: • Referência MEO da avaria; • Motivo de Fecho; • Data/hora de fim da contagem do tempo de reparação.	MEO
32. Receber fecho e-mail da redistribuição A Beneficiária recebe, via e-mail, o fecho da reparação da avaria, sendo este considerado como final. Caso a Beneficiária discorde do motivo de fecho, a avaria é considerada como reparada, aplicando-se o procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho (secção 3.4.).	Beneficiária

Nota: O sistema de IVR só será implementado a 7 de Outubro de 2012, consequentemente as atividades que lhe estão associadas só estarão disponíveis nessa data.

Caso se venha a verificar que a causa da avaria é da responsabilidade da Beneficiária e/ou do seu cliente final, a MEO terá o direito de se fazer ressarcir de todos os custos em que eventualmente venha a incorrer na tentativa de reparação dessa mesma avaria, aplicando-se os preços definidos no Anexo 1 desta Oferta.

O disposto no parágrafo anterior é aplicável com as necessárias adaptações a um pedido de redistribuição.

Processo de contingência

Em caso de falha do sistema de comunicação, via e-mail, previsto para participação de avarias, recorrer-se-á a comunicações via telefone entre a Beneficiária e o OTEL, no âmbito do procedimento de reparação de avarias. Para o efeito, a Beneficiária deverá fornecer um contacto telefónico.

Em caso de falha do sistema de comunicação, via telefone, previsto para participação de avarias, recorrer-se-á a comunicações via e-mail entre a Beneficiária e o OTEL, no âmbito do procedimento de reparação de avarias. Para o efeito, a Beneficiária deverá fornecer um contacto de e-mail.

3.3. Procedimento de agendamento

No caso do pedido de agendamento ser válido, a MEO verifica se existe disponibilidade da MEO para janela pretendida pela Beneficiária para o agendamento. A MEO procede à comunicação, via e-mail, da referência MEO da participação, da data/hora de receção e da data/hora do início da janela agendada, num prazo máximo de 20 minutos.

Caso a MEO tenha disponibilidade para janela solicitada, o tempo que decorre entre a data/hora de receção do pedido na MEO e a data/hora de início da janela agendada é da responsabilidade do Operador (pendência de cliente).

Caso a MEO não tenha disponibilidade para janela pretendida pela Beneficiária, a MEO agenda para a melhor janela seguinte disponível. O tempo que decorre entre a data/hora pretendida pelo Operador e a data/hora agendada pela MEO é contabilizado como tempo de reparação de avarias.

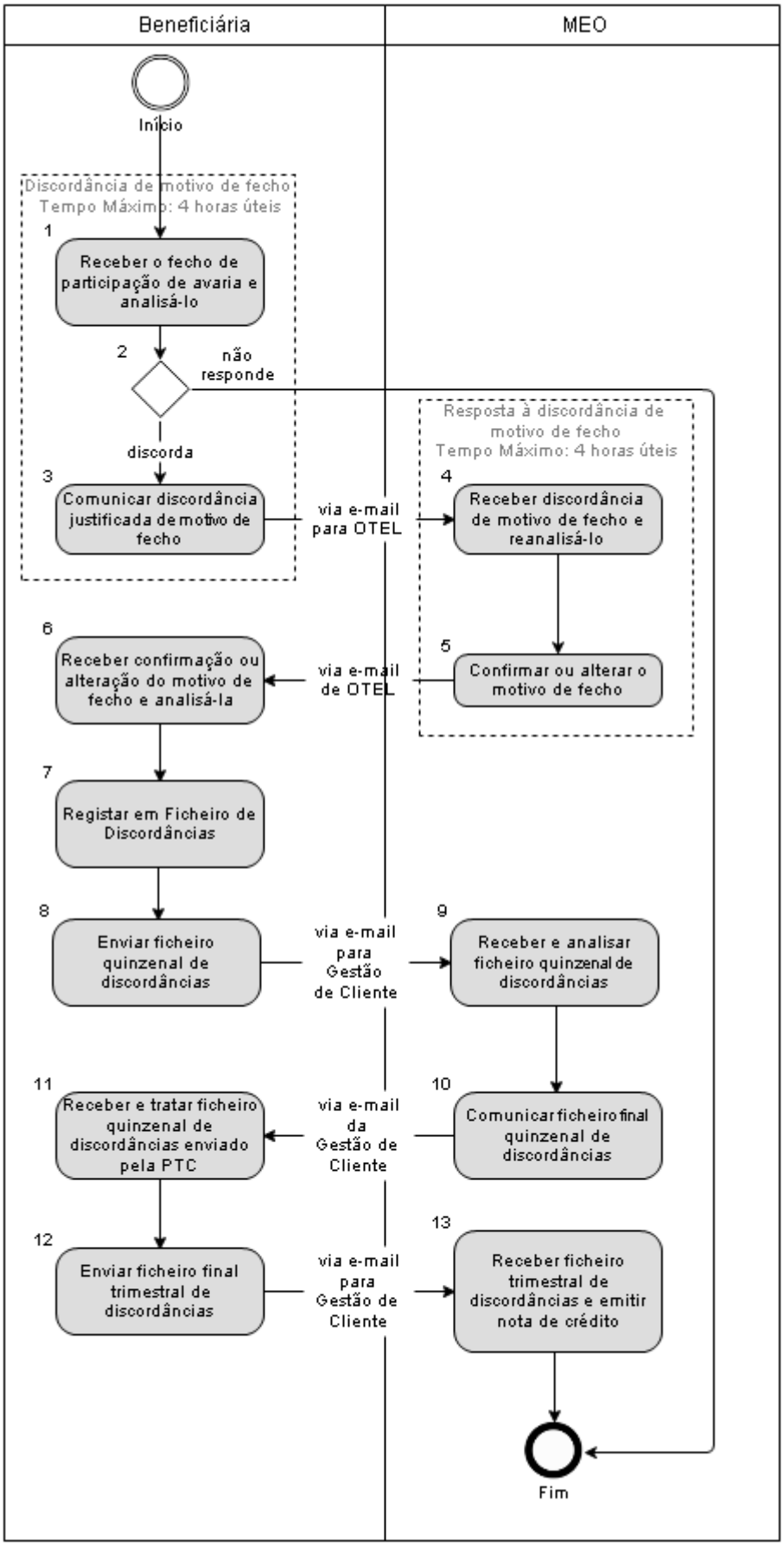
Caso a Beneficiária não tenha disponibilidade para a janela proposta pela MEO, poderá solicitar nova data/hora de agendamento para uma janela posterior à agendada pela MEO, devendo fazê-lo num prazo de 20 minutos contados desde a notificação da janela agendada.

A Beneficiária poderá solicitar o reagendamento da data/hora agendada da participação, com um prazo não inferior a 8 hu de antecedência, aplicando-se o descrito no procedimento de agendamento acima previsto.

A Beneficiária pode solicitar, por e-mail, o cancelamento de um agendamento. Caso o referido cancelamento seja solicitado com um prazo inferior a 8 hu de antecedência, face à data/hora agendada para a realização da participação da avaria, esta será fechada com responsabilidade da Beneficiária.

3.4. Procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de resolução de discordâncias de motivo de fecho.


Beneficiária
MEO
Início
Discordância de motivo de fecho
Tempo Máximo: 4 horas úteis
1
Receber o fecho de participação de avaria e analisá-lo
2
não responde
discorda
3
Comunicar discordância justificada de motivo de fecho
via e-mail para OTEL
Resposta à discordância de motivo de fecho
Tempo Máximo: 4 horas úteis
4
Receber discordância de motivo de fecho e reanalisá-lo
5
Confirmar ou alterar o motivo de fecho
via e-mail de OTEL
6
Receber confirmação ou alteração do motivo de fecho e analisá-la
7
Registar em Ficheiro de Discordâncias
8
Enviar ficheiro quinzenal de discordâncias
via e-mail para Gestão de Cliente
9
Receber e analisar ficheiro quinzenal de discordâncias
10
Comunicar ficheiro final quinzenal de discordâncias
via e-mail da Gestão de Cliente
11
Receber e tratar ficheiro quinzenal de discordâncias enviado pela PTC
12
Enviar ficheiro final trimestral de discordâncias
via e-mail para Gestão de Cliente
13
Receber ficheiro trimestral de discordâncias e emitir nota de crédito
Fim

A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Receber o fecho de participação de avaria e analisá-lo A Beneficiária recebe a comunicação de fecho da participação de avaria (resultado da atividade 18 ou da atividade 32 do procedimento da secção 3.2) e procede à sua análise, podendo apresentar a discordância do motivo de fecho da participação de avaria no prazo de 4 horas úteis, contadas desde a comunicação formal de fecho pela MEO.	Beneficiária
2. Decisão Caso discorde do motivo de fecho, deve executar a atividade 3; Caso não responda no prazo definido, assume-se a concordância da Beneficiária relativamente ao motivo de fecho enviado pela MEO.	Beneficiária
3. Comunicar discordância justificada de motivo de fecho Caso discorde, a Beneficiária remete um e-mail ao OTEL, no prazo máximo de 4 horas úteis contadas desde a comunicação formal de fecho pela MEO, apresentando a justificação da discordância de motivo de fecho.	Beneficiária
4. Receber discordância de motivo de fecho e reanalisá-lo A MEO recebe da Beneficiária a discordância de motivo de fecho, bem como a respetiva fundamentação, e procede à sua reanálise.	MEO
5. Confirmar ou alterar o motivo de fecho Finda a reanálise, a MEO remeterá à Beneficiária, por e-mail do OTEL, a alteração ou confirmação do motivo de fecho resultante da reanálise, consoante considere que a Beneficiária tem razão ou não. Caso a MEO mantenha a sua posição a respeito do motivo de fecho, deve apresentar uma justificação adequada à Beneficiária. Caso a MEO concorde com a Beneficiária, retificará o motivo de fecho da participação de avaria, o qual será tido em consideração no apuramento dos indicadores de QoS. A MEO deve apresentar o resultado da reanálise no prazo de 4 horas úteis, contadas desde a receção da discordância de motivo de fecho colocada pela Beneficiária. Caso não responda no prazo definido, assume-se a concordância da MEO relativamente ao motivo de fecho enviado pelo Beneficiária.	MEO
6. Receber confirmação ou alteração do motivo de fecho e analisá-la A Beneficiária recebe a confirmação ou a alteração do motivo de fecho e analisa-a.	Beneficiária
7. Registar em Ficheiro de Discordâncias Para os casos em que a Beneficiária mantenha a discordância, deve registá-la num Ficheiro de Discordâncias, por Oferta, o qual deve conter os seguintes elementos mínimos:	Beneficiária

Atividade	Responsável
• Referência MEO da avaria; • ORLA; • Referência MEO do serviço; • Motivo de fecho comunicado pela MEO na atividade 5; Fundamentação da discordância apresentada pela Beneficiária. Em eventuais interações, subsequentes, sobre uma determinada discordância, a Beneficiária deverá sempre enviar informação adicional ou nova informação que fundamente a discordância face à(s) resposta(s) já enviada(s) pela MEO.	
8. Enviar ficheiro quinzenal de discordâncias A Beneficiária envia quinzenalmente, à Gestão de Cliente da MEO, o Ficheiro de Discordâncias contendo as participações de avaria reportadas na atividade 3, relativas à quinzena em causa, ainda em desacordo e que já tenham sido respondidas pela MEO no âmbito da atividade 5. Este ficheiro deve ser enviado, até ao 2º dia útil após o final da quinzena a que respeita o fecho das avarias em desacordo.	Beneficiária
9. Receber e analisar ficheiro quinzenal de discordâncias A MEO recebe e analisa o ficheiro quinzenal enviado pela Beneficiária.	MEO
10. Comunicar ficheiro final quinzenal de discordâncias A MEO comunica à Beneficiária o resultado da sua análise, num prazo máximo de 2 semanas, através do retorno comentado do Ficheiro de Discordâncias.	MEO
11. Receber e tratar ficheiro quinzenal de discordâncias enviado pela MEO A Beneficiária recebe o ficheiro quinzenal de discordâncias comentado pela MEO e deve agregar num ficheiro trimestral todas as situações em que mantém a sua discordância e tenham sido objeto de resposta da MEO no âmbito da atividade 10.	Beneficiária
12. Enviar ficheiro final trimestral de discordâncias A Beneficiária envia à MEO, até ao final do mês seguinte ao final trimestre em análise, o ficheiro final trimestral de discordâncias.	Beneficiária
13. Receber ficheiro trimestral de discordâncias e emitir nota de crédito A MEO recebe o ficheiro trimestral e, com base no mesmo emitirá uma nota de crédito, até ao final do mês seguinte ao da receção do ficheiro, no montante correspondente a metade do valor faturado pelas avarias em desacordo.	MEO

A MEO processa a faturação de participação de avarias indevidas, os relatórios de qualidade de serviço e as compensações com base no último motivo de fecho de cada ocorrência, o qual

corresponde ao comunicado pela MEO no Procedimento de Reparação de Avarias ou na atividade 5 do presente procedimento, quando aplicável.

A alteração do motivo de fecho de uma participação de avaria não altera a duração da mesma nem a sua data/hora de início e de fim.

Caso a MEO considere que uma Beneficiária não apresenta um comportamento aceitável a nível da implementação deste procedimento, não aceitando sistemática e reiteradamente os motivos de fecho de participação de avaria apresentados pela MEO de forma fundamentada, a MEO reserva-se no direito de não proceder à emissão dos créditos resultantes das avarias em desacordo, podendo a Beneficiária solicitar a intervenção do ICP-ANACOM relativamente a esta matéria.

3.5. Procedimento de pendências de cliente

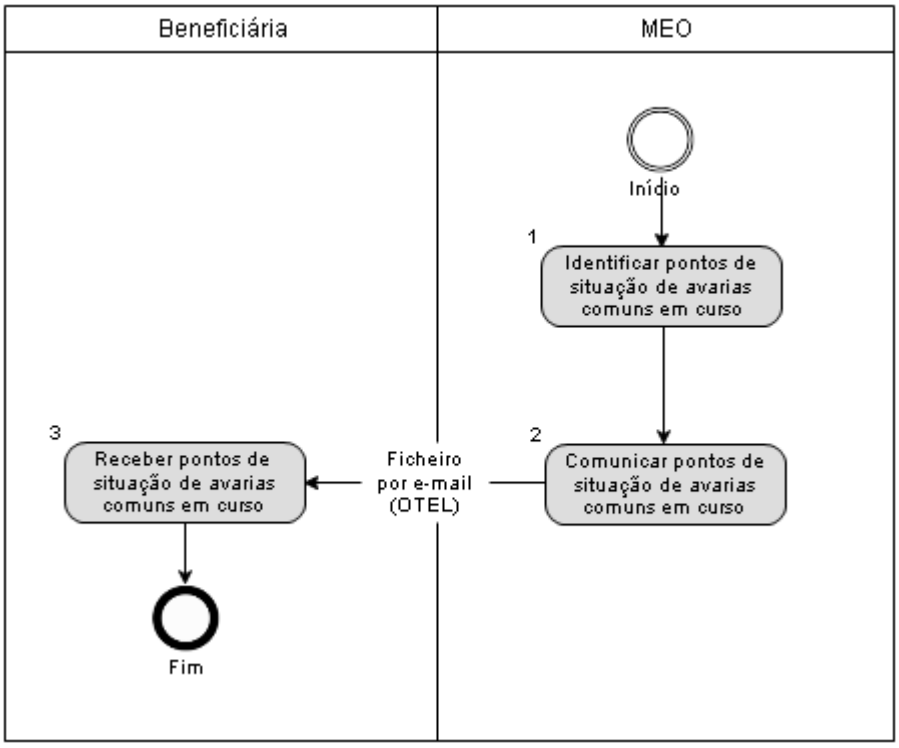
No âmbito do procedimento de reparação de avarias estão previstas as seguintes pendências de cliente:

Tipo de pendência de cliente	Descrição da pendência de cliente
Agendamento de cliente	**Período de tempo imputável à Beneficiária num processo de agendamento de reparação de avaria.** Esta situação verifica-se, por exemplo, no caso de a Beneficiária não aceitar a primeira data/hora de intervenção proposta pela MEO. Neste caso, o tempo que decorre entre a data/hora proposta pela MEO e a data/hora agendada corresponde a uma pendência de cliente.
Impossibilidade de acesso ou cliente ausente e necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente	**Período de tempo que decorre desde o momento em que a MEO notifica, por e-mail, a Beneficiária da ocorrência de uma situação de impossibilidade de acesso, ou de cliente ausente, ou necessidade de agendamento para acesso às instalações do cliente, e o momento em que a MEO receciona o e-mail da Beneficiária com o pedido de agendamento.** Estas pendências de cliente são aplicadas nos casos em que o técnico da MEO não consegue aceder às instalações do cliente para reparar a avaria ou nos casos em que é necessário o agendamento por parte da Beneficiária para aceder às instalações do cliente. A conclusão duma pendência de cliente desta natureza ocorre no momento em que é solicitado pela Beneficiária agendamento para a intervenção em causa. A Beneficiária deve contactar a MEO para propor o agendamento da intervenção, tendo em consideração as janelas definidas para o efeito e iniciando-se, então, uma pendência de agendamento de cliente. Caso a MEO não tenha disponibilidade para o agendamento pretendido, o tempo que decorrer entre a data proposta pela Beneficiária e a data proposta pela MEO é da responsabilidade da MEO. O prazo máximo de pendência de cliente devido a impossibilidade de acesso ou cliente ausente ou necessidade de agendamento é de 16

Tipo de pendência de cliente	Descrição da pendência de cliente
	horas úteis, contadas desde a notificação remetida pela MEO. Findo este prazo, a participação de avaria é encerrada. Após a ocorrência de duas pendências do tipo "Impossibilidade de acesso ou cliente ausente" numa mesma participação de avaria, esta será fechada com o motivo de fecho "Impossibilidade de acesso".
Redistribuição	**Período que decorre entre a comunicação formal, pela MEO, de resolução de uma participação de avaria, por e-mail, até à receção, pela MEO, de um pedido de redistribuição da participação da avaria.**

3.6. Procedimento de pontos de situação de avarias comuns

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de pontos de situação de avarias comuns em curso.



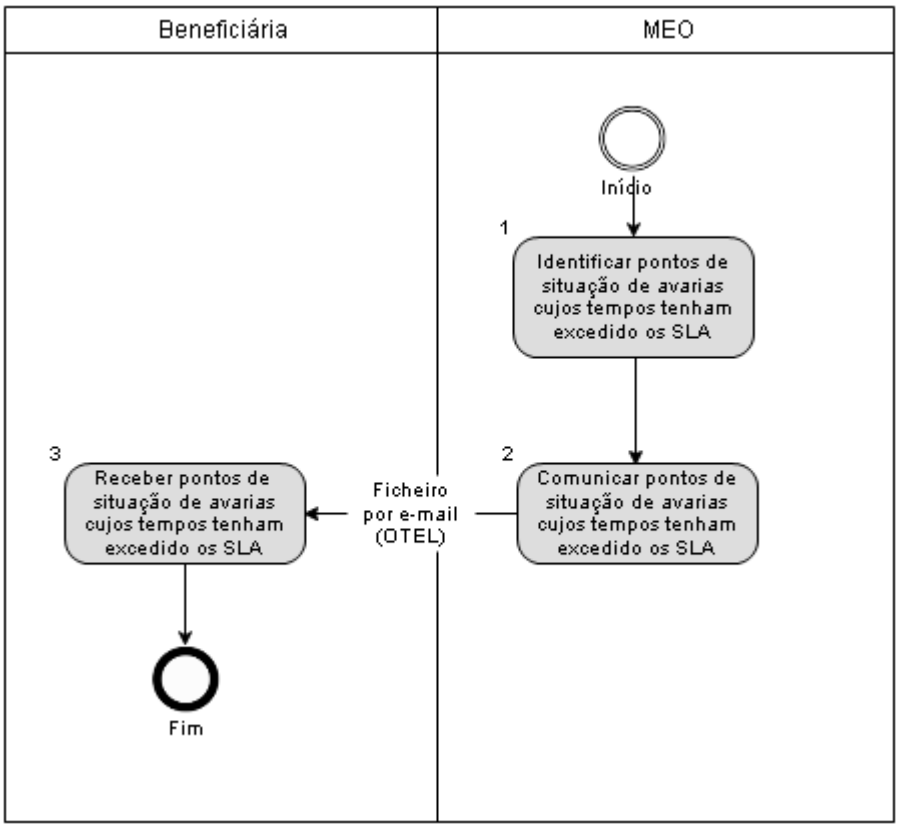
A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável

Atividade	Responsável
1. Identificar pontos de situação de avarias comuns em curso A MEO identifica os pontos de situação de avarias comuns em curso com origem em cabos.	MEO
2. Comunicar pontos de situação de avarias comuns em curso O OTEL comunica à Beneficiária as avarias comuns em cabos detetadas, com uma frequência de duas vezes por dia (manhã e tarde). A comunicação é efetuada por ficheiro Excel e via e-mail com o seguinte detalhe: • Identificador MEO da avaria comum; • PA mais próximo onde ocorreu a avaria comum em cabos; • Data prevista de resolução; • Ações que estão a ser desencadeadas para reparar a avaria.	MEO
3. Receber ponto de situação de avarias comuns em curso A Beneficiária recebe o ponto de situação de avarias comuns em cabos e em curso, remetidas pela MEO.	Beneficiária

3.7. Procedimento de comunicação de pontos de situação de participações de avarias que excedam os níveis de qualidade de serviço

No diagrama seguinte apresentam-se as atividades e os fluxos de informação envolvidos no procedimento de comunicação de pontos de situação de participações de avarias que tenham excedido os níveis de qualidade de serviço.


Beneficiária
MEO
Início
1
Identificar pontos de situação de avarias cujos tempos tenham excedido os SLA
2
Comunicar pontos de situação de avarias cujos tempos tenham excedido os SLA
Ficheiro por e-mail (OTEL)
3
Receber pontos de situação de avarias cujos tempos tenham excedido os SLA
Fim

A descrição das atividades e as respetivas responsabilidades são apresentadas na tabela seguinte:

Atividade	Responsável
1. Identificar o ponto de situação de avarias cujos tempos de reparação tenham excedido os SLA A MEO identifica o ponto de situação das avarias cujos tempos de reparação tenham excedido o prazo máximo previsto na Oferta.	MEO
2. Comunicar o ponto de situação de avarias cujos tempos de reparação tenham excedido os SLA O OTEL comunica às Beneficiárias, diariamente, no período da manhã, o ponto de situação das avarias cujos tempos de reparação tenham excedido o prazo máximo. A comunicação é efetuada por ficheiro Excel e via e-mail e incluirá o seguinte detalhe: • Referência MEO da participação de avaria; • Referência MEO do serviço; • Data prevista de resolução; • Ações que estão a ser desencadeadas para reparar a avaria.	MEO
3. Receber o ponto de situação de avarias cujos tempos de	Beneficiária

Atividade	Responsável
reparação tenham excedido os SLA A Beneficiária recebe as notificações de avarias cujos prazos tenham excedido os SLA.	

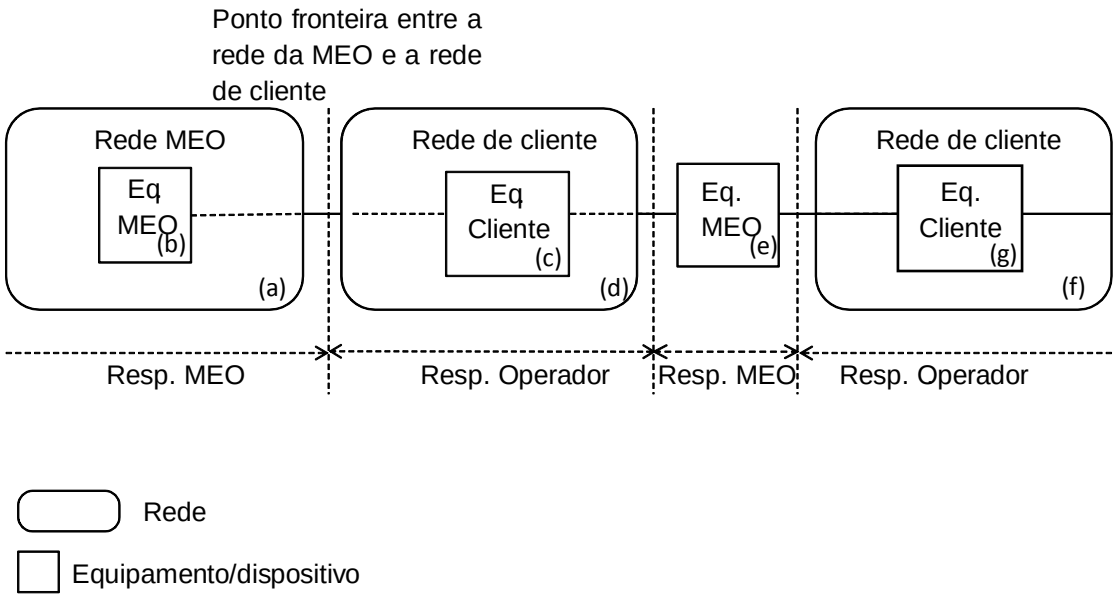
3.8. Procedimento de disponibilização de informação de avarias

A MEO disponibiliza, trimestralmente, no portal Wholesale, na área de acesso restrito, a seguinte informação:

- listagens com as avarias reparadas da responsabilidade da MEO;
- listagens das avarias cuja causa foi motivada por um evento classificado como força maior e, como tal, excluídas dos indicadores. A MEO disponibiliza ainda, no mesmo local, os comprovativos dos eventos classificados como força maior.

3.9. Modelo de referência da responsabilidade da avaria e fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO

O modelo de referência da responsabilidade da avaria entre a rede de cliente e a rede da MEO é apresentado na figura seguinte:



Nota da figura: O equipamento/dispositivo é classificado como equipamento MEO, referido na figura anterior como (b) e (e), quando for mantido e gerido pela MEO, podendo a mesma proceder à sua retirada na desmontagem do serviço (exemplo: *Splitter* e NT do AB RDIS). Os equipamentos BPA, malha RC, borne de janela, tomadas, microfiltros, referidos na figura anterior como (c) e (g) e os cabos são considerados equipamentos de cliente e integram a rede de cliente, referida na figura como (d) e (f).

A definição do ponto de fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO depende do regime das infraestruturas de telecomunicações em edificações/urbanizações, conforme apresentado na tabela seguinte:

<table>
<tr><th colspan="6">Ponto fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO</th></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">Tipo de edificação/urbanização</td><td colspan="2">Moradia unifamiliar</td><td rowspan="2">Edifício</td><td rowspan="2">Urbanização</td></tr>
<tr><td>Utilização Residencial</td><td>Utilização Não Residencial</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Regime das infraestruturas de telecomunicações</td><td>Pré-Rita</td><td>Entrada da malha RC, borne de janela ou BPA</td><td>Entrada da malha RC, borne de janela ou BPA</td><td>Entrada da malha RC, borne de janela ou BPA</td><td rowspan="4">não aplicável</td></tr>
<tr><td>Rita</td><td>Entrada da malha RC e BPA</td><td>Primário RGE</td><td>Primário RGE</td></tr>
<tr><td>ITED v1</td><td>DD (na CEMU)</td><td>Primário RG-PC</td><td>Primário RG-PC</td></tr>
<tr><td>ITED v2</td><td>DD (na CEMU)</td><td>Primário RG-PC</td><td>Primário RG-PC</td></tr>
<tr><td>ITUR Privado</td><td colspan="3">não aplicável</td><td>Primário do ATU (RU-PC)</td></tr>
<tr><td colspan="6">ATU: Armário Telecomunicações da Urbanização
BPA: Bloco Privativo de Assinante
CEMU: Caixa de Entrada de Moradia Unifamiliar
DD: Dispositivo de Derivação
ITED: Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios
ITUR: Infraestruturas de Telecomunicações em Urbanizações
RGE: Repartidor Geral do Edifício
RG-PC: Repartidor Geral de Par de Cobre
RITA: Regulamento das Instalações Telefónicas de Assinante
RU-PC: Repartidor Urbanização de Par de Cobre</td></tr>
</table>

3.10. Classificação da resolução de avarias

Esta secção apresenta a identificação, a descrição e a caracterização dos motivos de fecho associados à resolução das participações de avarias.

3.10.1. Identificação e descrição dos motivos de fecho

A tabela seguinte apresenta a identificação e descrição dos motivos de fecho associados à resolução das participações de avarias:

Código	Motivo de fecho	Descrição do motivo de fecho
AVOL01	Reparado na rede MEO	Avaria resolvida em qualquer ponto da rede da responsabilidade da MEO.
AVOL02	Correto quando ensaiado	O resultado dos ensaios efetuados enquadra-se dentro dos valores padronizados não se verificando qualquer tipo de anomalia, com base nos elementos da participação e dos resultados dos testes realizados.
AVOL03	Impossibilidade de acesso	Impossibilidade de acesso não resolvida pela Beneficiária (a Beneficiária não desbloqueou uma pendência de cliente por impossibilidade de acesso dentro do prazo máximo definido para o efeito) ou fecho da participação devido a impossibilidade de acesso às instalações do cliente final no caso de terem ocorrido duas pendências por impossibilidade de acesso numa mesma participação de avaria.
AVOL04	Avaria no equipamento do Operador	Avaria em equipamento/rede que não é da responsabilidade da MEO no âmbito da oferta; Avaria devido a alteração da rede ou equipamento terminal efetuada pelo próprio cliente; Avaria por utilização incorreta de equipamento instalado por parte do cliente.
AVOL07	Participação incorreta	Incorreto despiste por parte da Beneficiária ou a participação não corresponde a uma anomalia ou os sintomas e/ou os registos evidenciados na participação não se confirmam.
AVOL09	Cancelamento de avaria a mais de 8 hu	A Beneficiária cancelou uma avaria agendada com mais de 8 horas úteis de antecedência face à hora de início de agendamento marcado.
AVOL10	Erro de anotação	Quando é registada informação incorreta nos sistemas de suporte ao procedimento de participação de avarias.
AVOL11	Avaria constatada e desaparecida	Avaria foi constatada sem localização definida e, entretanto, desaparecida sem ter ocorrido uma intervenção técnica e sem se perceber a causa ou o motivo.
AVOL12	Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente	Necessidade de agendamento não resolvida pela Beneficiária, ou seja, a Beneficiária não desbloqueou a pendência de cliente relativa a agendamento de acesso dentro do prazo máximo definido para o efeito.
AVOL20	Reparada rede cliente	Avaria reparada na rede do cliente.
AVOL33	Cancelamento de avaria a menos de 8 hu	A Beneficiária cancelou uma avaria agendada com menos de 8 horas úteis de antecedência face à hora de início de agendamento marcado.
AVOL34	Avaria comum	Avaria localizada no mesmo troço da rede MEO em que já está identificada uma ou mais avarias cuja resolução é comum.
AVOL38	Reparada em equipamento alugado à MEO	A MEO procede à reparação de equipamento da MEO que se encontra alugado ao cliente e localizado na rede de cliente (por exemplo, equipamento telefónico, *splitter* e NT).

3.10.2. Caracterização dos motivos de fecho

A tabela seguinte apresenta a caracterização dos motivos de fecho associados à resolução de avarias, nomeadamente a nível da imputação de responsabilidade sobre a mesma, e do consequente reflexo no âmbito dos indicadores de qualidade de serviço e da faturação por participação indevida:

Código	Motivo de fecho	Localização da avaria (Nota 1)	Responsabilidade	Indicadores/ compensações	Faturação por participação indevida
AVOL01	Reparado na rede MEO	(a), (b)	MEO	Sim (Nota 2)	Não
AVOL02	Correto quando ensaiado	-	Beneficiária	Não	Sim
AVOL03	Impossibilidade de acesso	-	Beneficiária	Não	Sim
AVOL04	Avaria no equipamento do Operador	(c), (g)	Beneficiária	Não	Sim
AVOL07	Participação incorreta	-	Beneficiária	Não	Não
AVOL09	Cancelamento de avaria a mais de 8 hu	-	Beneficiária	Não	Não
AVOL10	Erro de anotação	-	MEO/Beneficiária	Não	Não
AVOL11	Avaria constatada e desaparecida	-	MEO/Beneficiária	Não	Não
AVOL12	Necessidade de agendamento para acesso às inst. do cliente	-	Beneficiária	Não	Sim
AVOL20	Reparada rede cliente	(d), (f)	Beneficiária	Não	Sim
AVOL33	Cancelamento de avaria a menos de 8 hu	-	Beneficiária	Não	Sim
AVOL34	Avaria comum	(a), (b)	MEO	Sim (Nota 2)	Não
AVOL38	Reparada em equipamento alugado à MEO	(e)	MEO	Sim	Não

Nota 1: A localização da avaria encontra-se definida na secção referente ao “Modelo de referência da responsabilidade da avaria e fronteira entre a rede de cliente e a rede da MEO.

Nota 2: São excluídas avarias causadas por motivos de força maior, desde que a MEO disponibilize os respetivos comprovativos.

4. Planeamento de Trabalhos na Rede

Salvo condições excecionais devidamente fundamentadas, tendo sempre em consideração a necessidade de restabelecimento do serviço aos assinantes no menor prazo possível, e sem prejuízo para a execução de todas as ações que permitam minimizar impactos adversos a nível da qualidade de serviço e da capacidade de expansão da oferta de serviços, a MEO e a Beneficiária deverão acordar, sempre que possível, as datas para realização das ações de manutenção da rede da MEO que possam provocar interrupções ou suspensões temporárias de serviço, independentemente da duração das ações a realizar.

Esta informação de aviso prévio, bem como as correspondentes justificações, deve ser providenciada com a maior antecedência que seja operacionalmente possível e tendo em atenção a minimização do impacte na prestação do serviço.

Apêndice A. Lista de Sintomas para Acessos Analógicos e RDIS

Número	Analógico/ RDIS	Sintoma	Descrição do Sintoma
1	Ambos	Não marca	Teclado bloqueado ou sem contacto
2	Analógico	Com derivações	Ouve conversas na linha
3	Ambos	Impedido/inacessivel	não é acedido por chamadas telefónicas
4	Analógico	S/ contagem	Fiscalizador sem contagem
5	Ambos	S/ sinal marcar	Não obtem sinal de marcar
6	Analógico	Conta indevidamente	Contabiliza chamadas não efectuadas
7	Ambos	Nao toca/sinaliza	Não tem sinalização de nº chamado
8	Ambos	C/ ruído	Ruído na linha
10	Ambos	Marca errado	Nº destino não condiz com marcação
11	Ambos	Nao desliga	Chamada presa
12	Ambos	A chamada vai abaixo	Chamada cai durante conversação
13	Ambos	Nao recebe	Não recebe chamadas
15	Ambos	Chama e não atende	Participação de 3º sobre linha pretendida
17	Ambos	Recebe mal/deturpa	Qualidade da comunicação deficiente
18	Ambos	Funcionamento intermitente	Por vezes não tem linha de rede disponível
20	RDIS	Emite/transmite mal	Qualidade da comunicação deficiente
21	Ambos	Atende e continua a chamar	Sinal de chamar mantem-se com comunicação estabelecida
27	Ambos	Deixa de ouvir/ouve mal	Durante a comunicação perde qualidade na comunicação
30	Ambos	Sempre a tocar	Telefone sempre a sinalizar
31	Ambos	Toca baixo/alto	Toca baixo ou alto
32	Ambos	Toque contínuo	Toque contínuo
36	Ambos	Só efectua chamadas de emergência	Só efectua chamadas de emergencia
113	Ambos	Faz chamadas mas não recebe	Faz chamadas mas não recebe
114	Ambos	Recebe chamadas mas não faz	Recebe chamadas mas não faz
115	Ambos	Telefone Danificado	Telefone Danificado
116	Ambos	Não visualiza Nº Chamador	Não visualiza Nº Chamador
117	Ambos	Não envia SMS	Não envia SMS
118	Ambos	Não recebe SMS	Não recebe SMS
210	RDIS	Elevada taxa de erros	Comunicação deficiente em degradação
220	RDIS	Perda de sincronismo	Falhas na ligação
221	RDIS	Em alarme	Alarme no equipamento terminal
222	RDIS	Com AIS	Erros na transmissão visualizados em equipamento do cliente

Apêndice B. Check-list por sintomas para acessos analógicos e RDIS com ORLA

Aplicação Analógico, RDIS ou ambos	Número das questões	Questão a colocar ao cliente final pela Beneficiária da ORLA	Resposta		Cod. S	Sintoma
			Não	Sim		
RDIS	0.1	Tem equipamento de medida que indique Elevada Taxa de Erros? (1)	0.8	Participa S210	210	Elevada taxa de erros
RDIS	0.2	Tem equipamento de medida que indique Perda de Sincronismo? (1)	0.8	Participa S220	220	Perda de sincronismo
RDIS	0.3	O equipamento terminal indica/sinaliza Alarme? (1)	0.8	Participa S221	221	Em alarme
RDIS	0.4	Tem equipamento de medida que indique erro de transmissão? (1)	0.8	Participa S222	222	Com AIS
RDIS	0.8	Está o NT ligado aos 220 V ?	Ligar o NT, 0.8	1.0	não aplica	não aplica
Ambos	1.0	A sua participação refere-se a problemas no equipamento adquirido/alugado à MEO ?	1.1	Participar fora da ORLA	não aplica	não aplica
Ambos	1.1	Efetua chamadas para nº de emergência / gratuitos?	1.2	Fecha	1	Não marca
Ambos	1.2	Recebe chamadas?	Fecha	Participar S1		
Ambos	2.1	Ouve conversas na linha?	3.1	Participar S2	2	Com derivações
Ambos	3.1	Tem sinal de marcar?	Participa S5	3.2	3	Impedido / Inacessível
Ambos	3.2	Consegue marcar?	3.3	Fecha		
Ambos	3.3	Recebe chamadas?	Participa S3	Fecha		
Ambos	4.1	A falta de contagem refere-se a algum fiscalizador ?	4.2	4.2	4	Sem contagem
Ambos	4.2	O trafego é feito pela MEO ?	Fecha	Participa S4		
Ambos	5.1	Tem sinal de marcar?	Participar S5	6.1	5	S/ sinal marcar
Ambos	6.1	O erro de contagem refere-se a algum fiscalizador ?	6.2	6.2	6	Conta indevidamente
Ambos	6.2	Trafego é feito através da MEO ?	Fecha	Participa S6		
Ambos	7.1	Recebe chamadas?	7.2	7.3	7	Não toca/sinaliza
Ambos	7.2	Tem reencaminhamento ativo ?	7.3	Fecha		
Ambos	7.3	Tem botão de campainha baixo ou programação de toque baixo ?	Participa S7	Fecha		
Ambos	8.1	Mantem o ruído noutros equipamentos/tomadas?	Fecha	8.2	8	C/ ruído
Ambos	8.2	Tem ADSL ?	Participa S8	8.3		
Ambos	8.3	Tem microfiltros / Splitters instalados ?	Fecha	Participa S8		
Ambos	10.1	Só acontece com alguns prefixos ?	Participa S10	11.1	10	Marca errado
Ambos	11.1	Tem outro telefone/tomada onde possa experimentar?	Participa S11	11.2	11	Não desliga
Ambos	11.2	e mantém-se?	Fecha	Participa S11		
Ambos	12.1	Acontece sempre ou só para algum destino em particular?	Fecha	Se sempre participa, caso contrário 13.1	12	A chamada vai abaixo
Ambos	13.1	Acontece em todos os equipamentos telefónicos/tomadas?	Fecha	13.2	13	Não recebe
Ambos	13.2	Tem reencaminhamento de chamadas ?	Participa S13	Fecha		

Aplicação Analógico, RDIS ou ambos	Número das questões	Questão a colocar ao cliente final pela Beneficiária da ORLA	Resposta		Cod. S	Sintoma
			Não	Sim		
Ambos	15.1	É participação de telefone terceiros (participa telefone que não consegue atingir)?	15.2	Fecha	15	Chama e não atende
Ambos	15.2	Tem reencaminhamento ativo ?	Participa S15	Fecha		
Ambos	17.1	Tem outro equipamento/tomada para experimentar?	Fecha	17.2	17	Recebe mal/deturpa
Ambos	17.2	Acontece sempre?	Fecha	Participa S17		
Ambos	18.1	Acontece só para alguns destinos/origens?	18.2	Fecha, se diferente de 1020	18	Funcionamento intermitente
Ambos	18.2	São quedas nas chamadas?	Fecha	Participa S18		
Ambos	21.1	Acontece só com este equipamento terminal/tomada?	Participa S21	Fecha	21	Atende e continua a chamar
Ambos	27.1	Tem outro equipamento/tomada para experimentar?	27.2	27.2	27	Deixa de ouvir/ouve mal
Ambos	27.2	Acontece sempre?	30.1	Participa S27		
Ambos	30.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	30.2	Fecha	30	Sempre a tocar
Ambos	30.2	Permanentemente?	30.3	Participa S30		
Ambos	30.3	Acontece a algumas horas específicas?	Participa S30	Participa S30		
Ambos	31.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	Participa S31	Fecha	31	Toca baixo/alto
Ambos	32.1	Só acontece com este equipamento terminal/tomada?	32.2	Fecha	32	Toque contínuo
Ambos	32.2	Permanentemente?	32.3	Participa S32		
Ambos	32.3	Acontece a algumas horas específicas?	Participa S32	Participa S32		
Ambos	36.1	Tem barramento ativo?	Participa S36	Fecha	36	So efetua chamadas de emergência
Ambos	113.1	Tem reencaminhamento ativo ?	Participa S113	Fecha	113	Faz chamadas mas não recebe
Ambos	114.1	Faz chamadas de emergência?	Participa S114	36.1	114	Recebe chamadas mas não faz
Ambos	115.1	Equipamento alugado/adquirido à MEO	Fecha	Participar fora da ORLA	115	Telefone Danificado
Ambos	116.1	Já teve esta facilidade ativa / já visualizou anteriormente ?	Fecha	116.2	116	Não visualiza Nº Chamador
Ambos	116.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S116	Fecha		
Ambos	117.1	Já teve esta facilidade ativa / já enviou?	Fecha	117.2	117	Não envia SMS
Ambos	117.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S117	Fecha		
Ambos	118.1	Já teve esta facilidade ativa / já recebeu ?	Fecha	118.2	118	Não recebe SMS
Ambos	118.2	Só acontece com este equipamento/ tomada?	Participa S118	Fecha		

ANEXO 4. Parâmetros de Qualidade de Serviço e Penalizações por Incumprimento

1. Parâmetros de Qualidade de Serviço

Para efeitos da presente Oferta são definidos os seguintes Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS):

1.1. PQS1 - Prazo de reparação de avarias

a) Definição

Tempo que decorre entre a data/hora em que a MEO receciona uma comunicação de uma participação de avaria válida colocada pela Beneficiária (início da contagem do tempo de reparação de avaria) e a data/hora em que a MEO informa a Beneficiária de que a avaria foi resolvida (fim da contagem do tempo de reparação de avaria), deduzido dos períodos de pendência de cliente.

O início da contagem do tempo de reparação corresponderá a:

- e-mail: data/hora da receção do e-mail na MEO;
- Telefone: data/hora de registo da participação de avaria nos sistemas da MEO, durante a comunicação telefónica.

Note-se que, nas situações em que a Beneficiária reporta uma ou mais participações de avaria numa mesma comunicação telefónica, o início da contagem do tempo de reparação corresponderá à data/hora de registo de cada uma das participações nos sistemas da MEO, a qual será comunicada à Beneficiária, na mesma comunicação telefónica, juntamente com o número de identificação da participação.

O fim da contagem do tempo de reparação corresponderá, sem prejuízo do definido para as situações de reanálise e de redistribuição de avarias constantes do procedimento de reparação de avarias, a:

- data/hora registada no IVR da MEO, correspondente ao início da comunicação de chamada de saída deste IVR, sempre que:
    - a comunicação tenha sido estabelecida com a Beneficiária;
    - a comunicação não tenha sido estabelecida devido a congestionamento na Beneficiária;
    - a Beneficiária não atenda a chamada efetuada através deste IVR, num prazo máximo de 2 minutos.
- data/hora efetiva da reposição do serviço, nos casos em que a Beneficiária não disponibilize número(s) telefónico(s) de acesso gratuito, nas condições definidas na secção 3.1. do Anexo 3, para efeitos da receção das comunicações telefónicas geradas pela MEO no âmbito do procedimento de reparação de avarias, estando a MEO impedida de efetuar a chamada IVR para a Beneficiária.
- data/hora do envio da comunicação por e-mail, nas restantes situações em que se verifique ausência de comunicação via IVR, por parte da MEO.

Para efeitos da contagem do tempo de reparação, nos indicadores contabilizados em horas úteis, são consideradas as horas normais de trabalho das equipas operacionais, das 8:30 às 12:30 e das 14:00 às 18:00, dos dias úteis.

Tempo, em horas consecutivas, que decorre entre o momento em que é comunicada, pela Beneficiária à MEO, a ocorrência de uma avaria válida e o restabelecimento completo do serviço.

Por avaria válida, entende-se como uma avaria na rede da MEO ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

Para este parâmetro não serão contabilizados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, designados por "pendência de cliente".

Serão excluídas deste indicador as avarias cujas causas não sejam imputáveis à MEO.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Prazo de reparação de avarias"

Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações para o qual o objetivo deve ser de 48 (quarenta e oito) horas consecutivas. Este indicador será calculado e apresentado de forma desagregada por tipo de acesso.

1.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

a) Definição

Número de avarias válidas participadas pela Beneficiária aos serviços da MEO, por degradação ou interrupção do serviço atribuídas à rede da MEO, ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro.

Serão excluídas deste parâmetro as avarias cujas causas não sejam imputáveis à MEO.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Avarias válidas participadas por 100 acessos"

Este parâmetro refere-se ao número total de avarias participadas no período em referência relativamente ao parque médio de acessos sujeitos a ORLA e será calculado mensalmente, por Beneficiária. Este indicador será calculado e apresentado de forma desagregada por tipo de acesso.

1.3. PQS3 - Queixas sobre incorreções nas faturas

a) Definição

Número de acessos sujeitos a ORLA cuja faturação foi reclamada pela Beneficiária, por discordância com valores debitados ou variáveis que influenciem tais valores, por 1000 acessos relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA faturados à Beneficiária.

Serão excluídas deste parâmetro as reclamações sem fundamento, bem como as que não sejam imputáveis à MEO.

A MEO deverá guardar, pelo período de 3 (três) anos, contados a partir do último dia do ano civil a que se reportam, e para cada uma das reclamações expurgadas, documentos comprovativos da não fundamentação das reclamações e ou prova de que as mesmas não são imputáveis à MEO.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Número de acessos sujeitos a ORLA cuja faturação foi reclamada pela Beneficiária"

Este parâmetro refere-se ao número total de acessos sujeitos a ORLA cuja faturação foi reclamada no período em referência, relativamente ao número de acessos sujeitos a ORLA faturados e será calculado mensalmente, por Beneficiária. Este indicador será calculado e apresentado de forma desagregada por tipo de acesso.

1.4. PQS4 - Prazo de satisfação de solicitações de ativação, alteração ou cessação da ORLA

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre desde a receção, na MEO de uma solicitação válida de ativação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA, por via eletrónica, até à sua efetiva execução.

Para este parâmetro não serão contabilizados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, designados por "pendência de cliente".

b) Apresentação dos resultados

Parâmetros a recolher – "Prazo máximo de ativação, alteração de Beneficiária ou cessação da ORLA"

Este parâmetro refere-se a 100% das observações ocorridas no período em referência e será calculado mensalmente, por Beneficiária. Este indicador será calculado e apresentado de forma desagregada por tipo de acesso.

1.5. PQS5 - Prazo de envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre entre a data acordada com a Beneficiária para o envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efetiva de envio.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Prazo de envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos"

Este parâmetro refere-se ao número de dias úteis que decorre entre a data acordada para o envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos e a data efetiva de envio e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.6. PQS6 - Tempo de resposta a reclamações na faturação

a) Definição

Tempo, em dias úteis, que decorre entre a receção, na MEO, de uma reclamação, apresentada pela Beneficiária, considerada justificável de incorreções na fatura e o envio da informação correta à Beneficiária para faturação ao assinante.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Tempo de resposta a reclamações na faturação"

Este parâmetro refere-se ao pior registo das 95% melhores observações ocorridas no período em referência e será calculado mensalmente, por Beneficiária.

1.7. PQS7 - Grau de disponibilidade da linha de assinante

a) Definição

Percentagem de horas disponíveis (em condições de funcionamento) relativamente ao número potencial de horas de serviço do parque médio de acessos sujeitos a ORLA.

A linha de assinante é considerada indisponível durante o período de tempo que decorre entre a receção, na MEO, da comunicação de um problema na linha de rede imputável à MEO e a sua resolução, sendo descontados os tempos imputáveis ao assinante e/ou à Beneficiária, em particular no que respeita ao agendamento de deslocações a casa do assinante.

b) Apresentação dos resultados

Indicador a recolher – "Grau de disponibilidade da linha do assinante"

Este parâmetro será calculado mensalmente, por Beneficiária, utilizando a seguinte fórmula:

(Número total de horas disponíveis do parque médio de linhas de assinante durante um mês)/(Número potencial de horas do serviço do parque médio de linhas de assinante durante um mês)

Este indicador será calculado e apresentado de forma desagregada por tipo de acesso.

1.8. Apuramento dos indicadores

Serão excluídas do apuramento dos indicadores de qualidade de serviço as ocorrências cujas causas não sejam imputáveis à MEO, incluindo aquelas em que a MEO se viu impedida de cumprir as suas obrigações devido a eventos de força maior.

Sempre que um PQS tenha associado um objetivo de desempenho para um conjunto de ocorrências inferior a 100%, o número de ocorrências a considerar para a avaliação do cumprimento do respetivo objetivo resulta da multiplicação da percentagem em causa pelo volume de ocorrências elegível para o efeito, arredondado para o número inteiro inferior, sendo consideradas as melhores ocorrências (ou seja, com prazos inferiores). As restantes ocorrências serão as consideradas para efeitos de avaliação do cumprimento do objetivo definido para 100%.

2. Níveis de Qualidade de Serviço

Para efeitos da presente Oferta são definidos os seguintes objetivos mensais para os Parâmetros de Qualidade de Serviço:

Parâmetros	Objetivo Mensal	Ocorrência (%)
PQS1 – Prazo de reparação de avarias	48 horas consecutivas	95
PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso	16%	-
PQS3 – Queixas sobre incorreções nas faturas	0,8‰	-
PQS4 – Prazo de satisfação de solicitações de ativação, alteração ou cessação da ORLA	5 d.u.	100
PQS5 – Prazo de envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	10 d.u.	-
PQS6 – Tempo de resposta a reclamações na faturação	30 d.u.	95
PQS7 – Grau de disponibilidade da linha de assinante	99,5 %	-

A MEO disponibilizará trimestralmente, até final do mês seguinte ao trimestre em causa, a cada Beneficiária um relatório contendo os níveis realizados dos Parâmetros de Qualidade de Serviço definidos na presente Oferta.

3. Penalizações

Caso os prazos de resposta não sejam atingidos relativamente a determinada Beneficiária, por razões exclusivamente imputáveis à MEO, e excetuando-se razões de força maior, a MEO compensará a Beneficiária da ORLA em causa, nos seguintes termos:

Parâmetros	Compensação	Limite
PQS1 – Prazo de reparação de avarias	$\frac{H}{22*8} * Preço\_Mensal\_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante
PQS4 – Prazo de satisfação de solicitações de ativação, alteração ou cessação da ORLA	Para D ≤ 10 d.u.: $0,5 * Preço\_Mensal\_ORLA$ Para D > 10 d.u.: $\frac{D}{22} * Preço\_Mensal\_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante
PQS5 - Prazo de envio dos dados necessários à faturação e à cobrança da mensalidade e dos serviços abrangidos	$\frac{D}{22} * V$	5% da faturação total do mês em causa
PQS7 – Grau de disponibilidade da linha de assinante	$\frac{G}{30*24} * Preço\_Mensal\_ORLA$	preço mensal do realuguer da linha de assinante

Em que:

- "H" é a diferença, em horas consecutivas, entre o realizado e o objetivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;
- "D" é a diferença, em dias úteis, entre o realizado e o objetivo do Parâmetro de Qualidade de Serviço;
- "Preço_Mensal_ORLA" corresponde ao preço mensal do realuguer da linha de assinante definido nesta Oferta, por tipo de acesso;
- "V" corresponde a 5% do valor total dos elementos de faturação em causa.
- "G" corresponde à diferença entre o número potencial de horas de funcionamento da linha e o número de horas de funcionamento.

Sempre que um PQS tenha associado um objetivo de desempenho para um conjunto de ocorrências inferior a 100%, as compensações são aplicadas à totalidade das ocorrências em incumprimento da Beneficiária da ORLA em questão, excluindo todas as ocorrências acima do percentil do PQS.

A compensação prevista para o incumprimento do PQS4 também aplica, com as devidas adaptações, aos casos de incumprimento dos prazos máximos de ativação e de desativação da facilidade de Suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.

No que respeita às Mudanças Exteriores de acessos com ORLA ativada, o prazo máximo previsto é de 15 dias úteis, exceto nos casos que seja necessária a realização de trabalhos especiais, podendo o assinante exigir através da Beneficiária uma redução de 50% do valor pela Mudança Exteriores, se, por motivos que lhes sejam comprovadamente imputáveis, as empresas da MEO incumpram esse prazo.

Os pedidos de compensações por incumprimento de níveis de serviço, colocados pela Beneficiária, só serão aceites pela MEO caso os mesmos sejam apresentados até ao final do segundo mês do trimestre seguinte àquele a que a(s) ocorrência(s) dizem respeito.

A MEO procederá aos eventuais acertos de contas relativos a compensações por incumprimento, no prazo de 1 mês, contado a partir da receção do pedido da Beneficiária.

A MEO só se considera vinculada ao pagamento das compensações referidas neste Anexo à Beneficiária desde que a mesma tenha fornecido os planos de previsões dos serviços a contratar, em conformidade com a presente Oferta.

ANEXO 5. Procedimentos de Faturação dos Serviços

1. Introdução

O presente Anexo define os procedimentos de:

- Faturação das mensalidades e ativações da ORLA;
- Benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas;
- Faturação dos serviços prestados pela MEO;
- Faturação dos serviços prestados por outras empresas;
- Faturação das participações indevidas.

2. Princípios Básicos

Os elementos de faturação serão enviados pela MEO até ao final do mês seguinte ao mês em que os serviços prestados no âmbito da ORLA dizem respeito.

A faturação é mensal, correspondendo os dados a faturar ao período entre as 00:00 do primeiro dia de cada mês e as 24:00 do último dia de cada mês.

As ativações e/ou alterações de cada serviço são incluídas na fatura a enviar à Beneficiária após a respetiva data de ativação.

Nos meses em que a prestação do serviço se inicia ou cessa, é devido, pela Beneficiária, o montante correspondente a 1/30 da mensalidade, por cada dia em que o serviço estiver ativo.

Em caso de divergência, a Beneficiária poderá solicitar uma revisão dos elementos de faturação até 3 meses após o período em causa.

3. Faturação das mensalidades e ativações da ORLA

A informação que a MEO fornece à Beneficiária para efeitos de faturação do serviço de Realuguer da Linha de Assinante é a seguinte:

a) Mensalidade: número total de acessos e respetivo valor, detalhado por tipo de acesso (ex.: Analógico, RDIS) e por serviço associado (pré-seleção ou ADSL);

b) Ativação: número da linha de rede e respetivo valor, com indicação da data de ativação da ORLA, do tipo de acesso e do serviço associado.

4. Benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas

Em conformidade com as condições descritas na secção 8.1. a MEO enviará a seguinte informação relativa ao benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas:

- Número da linha de rede;
- Nome do titular do contrato de STF;

- Data de ativação/cancelamento da ORLA;
- Data de início/fim da aplicação do benefício aos assinantes reformados e pensionistas.

O benefício aplicável aos assinantes reformados e pensionistas é atribuído à Beneficiária pela MEO sob a forma de crédito incluído na fatura mensal.

As condições necessárias à renovação do benefício a assinantes reformados e pensionistas são as seguintes:

- Ser Reformado/Pensionista;
- Possuir um rendimento do agregado familiar igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional;
- Ser titular de uma única conta com uma única linha de rede analógica. Para efeitos de aplicação deste requisito não são contabilizados como serviços na conta (pelo que não inibem a elegibilidade para o benefício) os "service type/subtype" que se seguem:
    - Extensão;
    - Equipamento de comutação;
    - Cartão de chamadas.

A renovação do benefício está dependente de duas condições:

a) Confirmação da inexistência de outra linha de rede em nome do mesmo assinante;
b) Confirmação da apresentação/envio, por parte do assinante através da Beneficiária, dos documentos que fazem prova da sua elegibilidade;

A renovação da atribuição do benefício deverá ser realizada através do preenchimento do impresso “ORLA - Benefício para Reformados e Pensionistas Renovação”, constante do Anexo E, devidamente preenchido.

Conjuntamente com o impresso “ORLA - Benefício para Reformados e Pensionistas Renovação”, deverão ser anexadas fotocópias dos seguintes documentos:

- Fotocópia, frente e verso, do Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte ou documento de identificação emitido por entidade pública, para verificação de que o pedido é efetuado pelo próprio, que tem obrigatoriamente de ser o titular do contrato de Serviço Telefónico associado à linha de rede para a qual está a solicitar o Benefício.
- Fotocópia do Cartão de Contribuinte, caso não apresente fotocópia do Cartão de Cidadão;
- Fotocópia do Cartão de Pensionista ou documento comprovativo da qualidade de reformado/pensionista emitida por entidade oficial;
- Documento comprovativo do valor da reforma/pensão, emitido por entidade oficial.

Nota 1: A confirmação se o rendimento do agregado familiar do assinante é igual ou inferior ao ordenado mínimo, pelo que a análise dos pedidos está sempre sujeita à prévia publicação anual do respetivo valor.

Nota 2: O impresso apenas será usado para renovação.

Nota 3: Reformas emitidas por outras entidades, nomeadamente entidades estrangeiras, só são válidas se tiverem equiparação às pensões da Segurança Social Portuguesa pelo que devem ser acompanhadas pelo comprovativo emitido pelo Departamento de Relações Internacionais de Segurança Social. A referir ainda que os anteriores centros regionais de segurança social passaram a designar-se "institutos de solidariedade e segurança social".

Caso a renovação do benefício não seja efetuada pela Beneficiária entre 1 de janeiro a 31 março do ano seguinte, o assinante deixará de usufruir dos descontos. O pedido será recusado caso se constate que o assinante não reúne as condições acima descritas. Os pedidos de renovação do Benefício de Reformados e Pensionistas são remetidos à MEO, pela Beneficiária, para os contactos previstos no ponto 1 do Anexo 2.

5. Faturação e cobrança de serviços prestados pela MEO

No caso dos serviços prestados pela MEO, quando a respetiva faturação e cobrança for solicitada pela MEO à Beneficiária, serão enviados, entre outros, os seguintes elementos, tendo por base as alterações verificadas no ciclo de faturação mensal em causa, por número de linha de rede:

- Tipo de tráfego ou de serviço;
- No caso do tráfego:
    - Número marcado;
    - Data e hora do início das comunicações;
    - Duração das comunicações;
- Valor de retalho do respetivo serviço.

A especificação da informação a disponibilizar à Beneficiária encontra-se no documento "Serviço “ORLA PT” - Interface de disponibilização de elementos de faturação de retalho a outros Operadores no âmbito da ORLA", versão 1.1, de 2006-09-29. Este documento será disponibilizado pela MEO por solicitação da Beneficiária.

6. Faturação e cobrança dos serviços prestados por outras empresas

No caso dos serviços prestados por outras empresas, quando a respetiva faturação e cobrança for solicitada pela MEO à Beneficiária, serão enviados os seguintes elementos, tendo por base as alterações verificadas no mês em causa, por número de linha de rede:

- Tipo de tráfego ou de serviço;
- No caso do tráfego:
- Número marcado;
- Data e hora do início das comunicações;
- Duração das comunicações;
- Valor de retalho do respetivo serviço.

7. Faturação de participações indevidas

A faturação de participações indevidas será realizada no mês N+2, considerando N o mês em que as mesmas foram concluídas pela MEO.

A MEO enviará à Beneficiária os seguintes elementos:

- Número de STF;
- Data de Registo da Participação;
- Data de Conclusão da Participação;
- Identificador único da participação;
- Motivo de fecho (conforme secção 3.11);
- Valor aplicado.

ANEXO 6. Especificação e formato dos ficheiros eletrónicos

1. Introdução

As trocas de informação são baseadas em ficheiros de texto contendo informação de múltiplos pedidos.

Os ficheiros trocados são:

- Ficheiros de Pedidos (sentido Beneficiária → MEO);
- Ficheiros de Sucessos e Insucessos (sentido MEO → Beneficiária).

O processamento destes ficheiros na MEO é automático, executado e processado todos os dias úteis, entre as 9h00 e as 17h00 e entre as 9h00 e as 16h00, respetivamente para ficheiros de pedidos de ativação/desativação e ficheiros de sucessos e insucessos:

- Inicia às 9h00,11h00,13h00,15h00 e 17h00– para tratamento de ficheiros de Pedidos de ativações e desativações enviados pela Beneficiária;

- Inicia às 9h00, 13h00 e 16h00 – para tratamento de ficheiros de respostas com Sucessos e Insucessos a enviar às Beneficiária.

A data de entrada no sistema dos pedidos é igual à data de processamento do ficheiro, embora a data de receção do pedido seja considerada a data de receção do ficheiro pela MEO.

Os ficheiros recebidos após as 17h00 são processados no dia útil seguinte, assumindo essa data como data de receção do pedido.

2. Desenho de Ficheiros

Nome dos ficheiros de Pedidos de Ativação/Desativação

(PORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. PORLAABC050714163040.txt

P – para identificar o ficheiro de PEDIDOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla da Beneficiária (a fornecer pela MEO)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

Header dos ficheiros de Pedidos

No início do ficheiro (primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FIHD; <Nome do ficheiro anterior>; <Data do Pedido>;

Exemplo: FIHD;PORLAXXX060714163001.txt;2006/07/15;

A data do pedido deve respeitar o formato AAAA/MM/DD.

Este *header* deve terminar com ponto e vírgula.

FIHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Pedidos

No fim do ficheiro (última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FIFT; <Número de pedidos contidos no ficheiro>;

Exemplo: FIFT;456;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FIFT – a *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de pedidos contidos no ficheiro> o número de pedidos deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, excetuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efetivo de pedidos contidos no ficheiro.

Validações de integração de ficheiros de Pedidos

Validação	**Mensagem de Erro**
O ficheiro não contém *Header* ou não se encontra de acordo com a especificação	"*Header* do ficheiro inválido."
A data contida não *Header* não respeita o formato (AAAA/MM/DD)	"Data do pedido inválida."
O ficheiro contém linhas em branco entre o *Header* e o *Footer*. Não são permitidos registos em branco. Os atributos dos registos não se encontram de acordo com a especificação.	"Formato do ficheiro inválido."
O ficheiro não contém *Footer* ou não se encontra de acordo com a	"*Footer* de ficheiro de

Validação	Mensagem de Erro
especificação	inválido ou inexistente.”
O número de registos indicado no *Footer* deve ser igual ao número de linhas do ficheiro entre o *Header* e o *Footer*. O número de pedidos indicado no footer não condiz com o apresentado nos registos do ficheiro.	“O número de pedidos contidos no ficheiro é diferente do indicado no *Footer*.”
O nome do ficheiro anterior referido no *Header* não corresponde ao último ficheiro introduzido com sucesso para este operador. Em causa está a garantia de *sequencialidade* para integração de ficheiros.	“Ficheiro de pedidos ORLA fora de sequência: o ficheiro mencionado no *Header* não é o último ficheiro processado com sucesso.”

As mensagens de erro do processo de integração de ficheiros são comunicadas por e-mail através do endereço orla@telecom.pt da MEO para o endereço remetente dos ficheiros de pedidos.

Campos dos ficheiros de PEDIDOS

Os campos dos ficheiros deverão ser separados por pontos e vírgulas e devem ser escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Pedidos

Nível	Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável (NOTA 2)					Tamanho
				AO	DO	IS	AD	AM	
Pedido	Referencia Pedido Beneficiária	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO	M	M	M	M	M	VARCHAR2(20)
	Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	Consultar tabela de tipos de pedido	M	M	M	M	M	VARCHAR2(2)
	Data do pedido	DATA PEDIDO	Formato AAAA/MM/DD	O	O	O	O	O	VARCHAR2(10)
Caracterização do serviço	Número STF	NUMERO STF	9 DIGITOS	M	M	M	M	M	VARCHAR2(9)
	Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Seleção) ou LPART (Lacete Partilhado) MULT (Múltiplo)	M	O	O	O	M	VARCHAR2(6)
	Nome cliente STF	NOME CLIENTE		M	N/A	N/A	N/A	N/A	VARCHAR2(120)
Observações	Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	O	O	O	VARCHAR2(256)
Sub Tipo Pedido	Sub-tipo de Pedido	SUB.TIPO PEDIDO	Consultar tabela de tipos de pedido	N/A	N/A	M	M	N/A	VARCHAR(2)

Nível	Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável (NOTA 2)					Tamanho
				AO	DO	IS	AD	AM	
Data Fim Pretendida	Data Fim Pretendida	Data Fim Pretendida	Utilizado para antecipar a data de fim da suspensão temporária Formato AAAA/MM/DD	N/A	N/A	M	M	N/A	VARCHAR(10)
Referencia Pedido MEO	Referencia Pedido MEO	REF. PEDIDO MEO		N/A	N/A	N/A	M	N/A	VARCHAR(11)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: O significado das abreviaturas é o seguinte:

- AO: Ativação ORLA;
- DO: Desativação ORLA;
- IS: Suspensão Temporária;
- AD: Alteração Diversa;
- AM: Alteração Motivo.

NOTA 3: Pedido IS com subtipo O - "Inicio de Suspensão Temporária por falta de pagamento do assinante";

- Neste pedido da EBO a Data de Início de suspensão será a data de integração do pedido nos sistemas da MEO;
- A EBO não indicará a data de fim da suspensão aquando da submissão do pedido;
- O fim desta suspensão (tipo O) só ocorre quando a EBO o solicitar, por submissão de um tipo de pedido AD com subtipo DT.

NOTA 4: Pedido AD com subtipo DT - "Alteração da data de fim da Suspensão Temporária", antecipa/altera a dada de fim da suspensão temporária em causa:

- A data de fim da suspensão pretendida indicada pela EBO não poderá ser inferior à data de integração do pedido (AD/DT) nos sistemas da MEO nem inferior à data de inicio da suspensão em causa
- Depois de alterar a data de fim de ST pretendida, será gerado um pedido/notificação FS enviada à EBO, com a respetiva data de efeitos de fim da ST;
- Somente para os casos de ST do tipo E, a data de fim pretendida não poderá ser inferior à data de início, nem superior à data de início somada de 12 meses;

Nome dos ficheiros de SUCESSOS (SORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. SORLAABC050714163040.txt

S – para identificar o ficheiro de SUCESSOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla do Operador (a fornecer pela MEO)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

Header dos ficheiros de Sucessos

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060817163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto-e-vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Sucessos

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;341;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – A *string* de identificação de registo de *footer*.

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, excetuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efetivo de respostas contidas no ficheiro.

Campos dos ficheiros de SUCESSOS

Os campos dos ficheiros são separados por pontos e vírgulas e são escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Sucessos

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável (NOTA 6)									Tamanho
			AO	DO	ME	AN	IS ou FS	DR ou RR	AD/PS	AD/ DT	AM	
Referencia Pedido BENEFICIÁRIA	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO (NOTA 3)	M	O	N/A	N/A	O	N/A	O	M	M	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	Consultar tabela de tipos de pedido	M	M	M	M	M	M	M	M	M	VARCHAR(2)
Data de efeitos	DATA DE EFEITOS	Formato AAAA-MM-DD (NOTA 4)	M	M	O	O	M	M	M	O	O	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	Até 9 DIGITOS	M	M	M	M	M	M	M	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Seleção) ou LPART (Lacete Partilhado)	M	O	M	M	O	O	O	O	M	VARCHAR(6)
Referencia Pedido MEO	REF. PEDIDO MEO	Referencia do pedido na MEO	M	M	O	O	O	O	O	O	O	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	Aceite, Pronto	M	M	M	M	M	M	M	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA-MM-DD	M	M	M	M	M	M	M	M	M	VARCHAR(10)
Motivo do Pedido	MOTIVO	A32, A33, A35, A36, A37, A42, A44, A46, A54, A55 (NOTA 2)	O	O	O	O	O	N/A	O	O	O	VARCHAR(4)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	O	O	O	O	O	O	O	VARCHAR(256)
Reformado ou Pensionista	REFORMADOPENSIONISTA	S, N, Nulo (NOTA 5)	M	O	M	M	N/A	M	O	O	O	VARCHAR(1)
Número de STF anterior	NUMEROSFTANT	9 DIGITOS	N/A	N/A	M	M	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	VARCHAR(9)
Sub Tipo Pedido	SUB.TIPO PEDIDO	Consultar tabela de tipos de pedido	N/A	N/A	N/A	N/A	O	N/A	M	M	N/A	VARCHAR(2)
Data Fim Pretendida	DATA FIM PRET.	Formato AAAA-MM-DD (NOTA 9)	N/A	N/A	N/A	N/A	M (IS/C/E) N/A (IS/O)	N/A	N/A	M	N/A	VARCHAR(10)

Tipo de Acesso	TIPOACESSO	3 DIGITOS Consultar Tabela de Tipos de Acesso (Tabela 5) (NOTA 8)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	VARCHAR(3)
Número de STF solicitado	NUMEROSFTSOLIC	9 DIGITOS	O	O	O	O	O	N/A	N/A	O	O	VARCHAR(9)
ASSINATURAS ORLADAS **(NOTA 7) este atributo deverá assumir um tamanho máximo de 1020 caracteres**												
ASSINATURAS ORLADAS	ACTION_CODE	1 DIGITO (I, O) In ou Out	O	O	N/A	O	N/A	N/A	M	N/A	N/A	VARCHAR(1)
	CODIGO_ASSINATURA	8 DIGITOS Consultar Tabela 6 (NOTA 8)	O	O	N/A	O	N/A	N/A	M	N/A	N/A	VARCHAR(8)
	QUALIFYING_ID	4 DIGITOS	O	O	N/A	O	N/A	N/A	M	N/A	N/A	VARCHAR(4)
	QUANTIDADE	7 DIGITOS, onde os 2 últimos são decimais	O	O	N/A	O	N/A	N/A	M	N/A	N/A	VARCHAR(7)

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: O atributo Motivo do Pedido deve ser considerado em conjunção com o tipo de pedido em causa. Assim, quando o tipo de pedido for:

- Desativação ORLA (DO), o atributo <Motivo do Pedido> deverá ser considerado como motivo de desativação ORLA, que só se verificará quando o serviço associado à ORLA (ADSL ou Pré-Seleção ou o Lacete Partilhado) é alterado, gerando uma cessação do mesmo serviço. Pode também acontecer quando o serviço STF for cessado, ou seja, que origine uma desativação do serviço. Devido a este facto, este atributo é opcional em registos referentes a Desativações e Alterações de ORLA.

- Ativação ORLA (AO), o atributo <Motivo do Pedido> deverá ser considerado como motivo de ativação ORLA. Por exemplo aquando de uma solicitação de ativação simultânea PRESEL+ORLA ou ADSL+ORLA, a notificação de Pronto do pedido de ORLA será envia à EBO identificando que a ORLA foi ativada por motivo de pedido A46.

- Início de Suspensão Temporária, o atributo <Motivo do Pedido> é gerado com indicação A43 (Inicio de Suspensão Temporária)

- Fim de Suspensão Temporária, o atributo <Motivo do Pedido> é gerado com indicação A44 (Fim de Suspensão Temporária)

NOTA 3: Nas notificações de desativação de ORLA, o atributo Referência Pedido EBO só será preenchido caso se reporte a uma desativação por solicitação da EBO, pois a MEO, nesses casos, não é detentora desta informação.

NOTA 4: A "Data de Efeitos" deve ser considerada, nestas notificações, a data efetiva de ativação ou desativação, quando o pedido estiver satisfeito, ou seja, no estado "Pronto". É a "Data de Efeitos" que deve ser considerada para efeito de faturação do Operador aos seus Clientes finais. Quando o estado do pedido é “Aceite”, a data de efeitos deverá ser considerada como Não Aplicável. Mesmo nos novos “tipos de pedido” apresentados, a “Data de Efeitos” deverá ser sempre considerada como a data em que efetivamente a ação informada deverá ter efeitos para faturação.

NOTA 5: Este campo pode assumir os seguintes valores:

- S se tem o benefício de reformado/pensionista;
- N se não tem o benefício de reformado/pensionista;
- Nulo/branco se não for possível determinar (sem preenchimento).

NOTA 6: O significado das abreviaturas é o seguinte:

- AO: Ativação ORLA;
- DO: Desativação ORLA;
- ME: Mudança Exterior;
- AN: Alteração de Número;
- IS ou FS: Início ou Fim de Suspensão Temporária;
- DR ou RR: Adesão, Desativação ou Renovação de Benefício de Reformados e Pensionistas.
- AD/PS: Alteração de Assinaturas ORLA (AD/PS);
- AD/DT: Alteração Data Fim Suspensão Temporária;
- AM: Alteração Motivo Associado.

NOTA 7: Este elemento de Assinaturas é variável não só devido ao número de assinaturas ORLA aquando de uma ativação, como também pela sua diferença para o mesmo tipo de acesso e quantidade. Desta forma disponibilizam-se os atributos action code, código da assinatura (devendo a chave ser constituída por código de assinatura mais qualificador) e

quantidade. No mesmo registo do ficheiro podem ocorrer mais que uma assinatura ORLA, estando estas separadas/terminadas pelo carácter #.

Exemplo do atributo assinaturas ORLA: I230200500001000010000100#I222211590001000020000200#;Exemplo de registos completos de um ficheiro com assinaturas ORLA:

RefEBO-0001;AO;2006/05/06;
23455010;PRESEL;19062383586;Pronto;2006/05/09;A54;observacoes;N;;;;A03;234550104;I2302005000010000300#I
222211590001000020000200#;

RefEBO-0221;AD;2007/03/29;
227774412;PRESEL;20070840168;Pronto;2007/03/29;A55;Observacoes;N;stfant;PS;;A01;;I2302005000010000100#O
222211590001000020000200#;

RefEBO-0601;DO;2007/03/29; 215014457;PRESEL;20070852056;Pronto;2007/03/29;A35;;;;;;;;;

NOTA 8: A identificação do Tipo de Acesso deve ser realizada com base nos campos TIPOACESSO e CODIGO_ASSINATURA.

NOTA 9: Só utilizado nos pedidos de alteração/antecipação da data de fim pretendia de suspensão temporária.

Nome dos ficheiros de INSUCESSOS (SORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt)

Ex. SORLAABC050714163040.txt

I – para identificar o ficheiro de INSUCESSOS

ORLA – para identificar o processo

OOO – Sigla do Operador (a fornecer pela MEO)

AA – ano ex. 05

MM – mês ex. 07

DD – dia ex. 14

HH – hora ex. 16

MI – minutos ex. 30

SS – segundos ex. 40 (com esta sequência é garantida a unicidade de ficheiros)

Header dos ficheiros de Insucessos

No início do ficheiro (Primeira linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FOHD; <Nome do ficheiro anterior>;

Exemplo: FOHD;SORLAXXX060824163001.txt;

Este *header* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOHD – a *string* de identificação de registo de *header*.

Footer dos ficheiros de Insucessos

No fim do ficheiro (Última linha/registo do ficheiro) deve existir um registo com os seguintes campos e formato:

FOFT; <Número de RESPOSTAS contidas no ficheiro>;

Exemplo: FOFT;23;

Este *footer* deve ser terminado com ponto e vírgula.

FOFT – a string de identificação de registo de *footer*.

Campo	Atributo	Valores Possíveis	Mandatório/Opcional/Não aplicável (NOTA 4)					Tamanho
			AO	DO	IS	AD	AM	
Referencia Pedido Beneficiária	REF. PEDIDO	REF. PEDIDO	M	M	O	M	M	VARCHAR(20)
Tipo de pedido	TIPO PEDIDO	AO ou DO	M	M	M	M	M	VARCHAR(2)
Data de efeitos	DATA DE EFEITOS	Formato AAAA-MM-DD (NOTA 3)	N/A	N/A	O	O	O	VARCHAR(10)
Número STF	NUMERO STF	Até 9 DIGITOS	M	M	M	M	M	VARCHAR(9)
Serviço Associado	SERVICO ASSOC	ADSL ou PRESEL (Pré-Seleção) ou LPART (Lacete Partilhado)	O	O	O	O	M	VARCHAR(6)
Referencia Pedido MEO	REF. PEDIDO MEO	Referencia do pedido na MEO	M	M	O	O	O	VARCHAR(20)
Estado	ESTADO	REJEITADO	M	M	M	M	M	VARCHAR(12)
Data Estado	DATA ESTADO	AAAA/MM/DD	M	M	M	M	M	VARCHAR(10)
Insucessos	INSUCESSOS	INSUCESSOS (NOTA 2) Indicará código de erro + atributo associado ao erro	M	M	M	M	M	VARCHAR2(512)
Observações	OBSERVACOES	OBSERVACOES	O	O	O	O	O	VARCHAR(256)
Sub Tipo Pedido	SUB.TIPO PEDIDO	Vazio - Para utilização futura	N/A	N/A	O	M	N/A	VARCHAR(2)
Data Fim Pretendida	Data Fim Pretendida	Vazio - Para utilização futura	N/A	N/A	O	O	N/A	VARCHAR(10)
Tipo de Acesso	Tipo de Acesso	3 DIGITOS Consultar Tabela de Tipos de Acesso	O	O	O	O	O	VARCHAR(3)

Numero STF Solicitado	NUMERO SFT SOLIC	Até 9 DIGITOS	O	O	O	O	O	VARCHAR(9)	

NOTA: <Número de RESPOSTAS contidos no ficheiro> o número de respostas deve ser igual ao número de linhas do ficheiros, excetuando a primeira e última que são dedicadas ao *header* e *footer* do mesmo, ie, pretende representar o número efetivo de respostas contidas no ficheiro.

Campos dos ficheiros de INSUCESSOS

Os campos dos ficheiros são separados por pontos e vírgulas e são escritos em maiúsculas.

Campos do ficheiro de Insucessos

NOTA 1: O NULO corresponde a campo sem informação (;;).

NOTA 2: O campo de INSUCESSOS tem a informação relativa ao conjunto de erros encontrados no processo de validação. Os erros encontrados, em cada campo do ficheiro de pedidos, são indicados com as designações dos campos onde ocorreram, e o respetivo código de erro. O erro é apresentado entre parênteses, imediatamente a seguir à designação do campo (ver exemplo seguinte). Os códigos de erro são apresentados nas tabelas de erros deste documento – ver em anexo. Exemplo de um insucesso: ; TIPO PEDIDO(C01), NUMERO SFT(S10) ;

NOTA 3: A "Data de Efeitos", nestas notificações de insucesso, deverá ser considerada como Não Aplicável, ou seja, não implementam valor acrescentado ao processo. Este atributo só é mantido nestas notificações como forma de facilitar/generalizar a estrutura dos ficheiros do âmbito ORLA.

NOTA 4: O significado das abreviaturas é o seguinte:

- AO: Ativação ORLA;
- DO: Desativação ORLA.
- IS: Suspensão Temporária;
- AD: Alteração Diversa;
- AM: Alteração Motivo Associado.

3. Transferência de ficheiros

A transferência de ficheiros deverá ser efetuada por correio eletrónico Internet (e-mail) entre a Beneficiária e a MEO.

O endereço de e-mail da MEO para troca de informação é o seguinte: orla@telecom.pt.

4. Desenho das Tabelas Descritivas

TABELA 1 – Tabela de tipos de pedidos ORLA

PEDIDO	SUB-TIPO PEDIDO	ORIGEM PEDIDO	DESCRIÇÃO
AO		EBO	Ativação
DO		EBO	Desativação
AN		MEO	Alteração de Número de STF
ME		MEO	Mudança Exterior
DR		MEO	Desativação de Beneficio de Reformado e Pensionista
RR		MEO	Renovação de Beneficio de Reformado e Pensionista
AD	PS	MEO	Alteração de Serviço ORLA – acréscimo ou desmontagem de assinaturas
AD	DT	EBO	Alteração da data de fim pretendida para a Suspensão Temporária em curso
AM		EBO	Alteração de serviço/motivo associado à ativação da ORLA
IS	C	EBO ou MEO	Inicio de Suspensão Temporária de STF a pedido do assinante - tipo "Contrato" (poderá ocorrer uma só vez no ano civil, com um período de tempo limitado a um máximo de 4 meses)
IS	E	EBO ou MEO	Inicio de Suspensão Temporária de STF a pedido do assinante - tipo "Especial" (não existem limites no período de tempo de ST solicitada – para clientes ao serviço do estado, elementos governamentais, exercito, etc...)
IS	O	EBO	Inicio de Suspensão Temporária por falta de Pagamento do Assinante
FS	C	MEO	Fim de Suspensão Temporária de STF a pedido do assinante - tipo "Contrato"
FS	E	MEO	Fim de Suspensão Temporária de STF a pedido do assinante - tipo "Especial"
FS	O	MEO	Fim de Suspensão Temporária por falta de Pagamento do Assinante

TABELA 2 – Tabela de estados de Pedidos ORLA

PEDIDO	DESCRIÇÃO
ACEITE	O pedido ativação/desativação foi aceite após a análise de viabilidade e consistência dos dados de input
PRONTO	O pedido de ativação/desativação está pronto, ou seja foi concluído com sucesso.
REJEITADO	O pedido de ativação/desativação foi rejeitado por inconsistência de dados de input, situação do STF incompatível, etc... é indicado o motivo de rejeição, e/ou erros detetados

TABELA 3 – Tabela de Insucessos

C = CONTEÚDO; S = SISTEMAS DE ATENDIMENTO E PROVISÃO DO STF; A = ANULAÇÃO

Código de Erro	Descrição	Tipo Erro
C01	Campo por preencher.	ER
C02	Campo com n.º de dígitos incorreto.	ER
C03	Campo tem que ser numérico.	ER
C04	Campo inválido.	ER
S10	STF Inexistente.	IN
S11	STF em situação incompatível com ORLA (Motivo: Posto Público, Acesso Temporário ou desligado por falta de pagamento)	IN
S12	STF sem serviço associado à ORLA	IN
S13	ORLA inexistente	IN
S14	Serviço associado à ORLA em cessação	IN
S15	Serviço STF em alterações	IN
S17	O pedido não introduz alterações ao serviço.	IN
S18	Serviço associado à ORLA não pertence à Beneficiária	IN
S19	Pedido de Ativação/Desativação/Alteração Beneficiaria ORLA em curso	IN
S20	Pedido Duplicado	IN
S23	Pedido inválido - referência de pedido MEO inexistente	IN
S45	Pedido inválido - acesso em suspensão temporária	IN
S48	Pedido inválido - Acesso sem serviço associado para suspensão	IN
S49	Pedido inválido - Referencia da MEO indicada não pode ser alterada	IN
S51	Pedido inválido - data de fim não respeita as regras da ST	IN
S52	Período da ST inválido	IN
S53	Pedido Inválido - o Cliente já usufruiu de uma ST no corrente ano civil	IN
S56	Serviços incompatíveis com ORLA	IN
A30	Titular do STF Inconsistente com o titular do Formulário	R1
A31	Pedido anulado manualmente pela MEO	R1
A32	Anulado por ausência de Formulário	R1
A33	Anulado por Formulário Inválido	R1
A34	Anulado pela MEO por rejeição de ativação de Pré-Seleção ou de Acesso Local ADSL (Rede ADSL PT)	R1

TABELA 4 – Tabela de Motivo de Pedido

Motivo de Pedido ORLA	Descrição	Situação aplicável
A35	Desativação ORLA por motivo de alteração do serviço STF	STF alterado devido a Desmontagem STF, etc.
A36	Desativação ORLA por motivo de cessação serviço associado a pedido do operador	Serviço associado à ORLA, cessado a pedido do ISP ou PAD, etc...

Motivo de Pedido ORLA	Descrição	Situação aplicável
A37	Desativação ORLA por motivo de alteração de Beneficiária	Desativação ORLA para serviço com ORLA ativa de Beneficiária diferente da nova Beneficiária. Alteração de Beneficiária.
A32	Anulado por ausência de Formulário	ORLA desativada pela MEO devido a ausência de envio do formulário
A33	Anulado por Formulário Inválido	ORLA desativada pela MEO devido formulário enviado se verificar inválido
A42	Desativação por falta de pagamento da beneficiária	ORLA desativada pela MEO devido a falta de pagamento da EBO
A43	Início de Suspensão Temporária	ORLA Desativada automaticamente no inicio de uma suspensão temporária
A44	Fim de Suspensão Temporária	ORLA Reativada automaticamente no fim de uma suspensão temporária
A46	Ativação Simultânea com PRESEL ou ADSL	Quando a ORLA é ativada por solicitação de um operador, via pedido de ADSL ou PRESEL
A50	Pedido solicitado pela EBO	
A54	Ativação ORLA por migração de tipo de Acesso	Quando ocorre uma migração de tipo de acesso, desativa-se a ORLA no acesso a migrar, e ativa-se a ORLA no novo tipo acesso através de pedido gerado automaticamente pelos sistemas da MEO
A55	Alteração de serviço associado à ORLA	Quando ocorrem alterações nas assinaturas com ORLA ativada.

TABELA 5 – Tabela de tipos de Acesso

Tipo de Acesso	DESCRIÇÃO
A01	Acesso Analógico
A02	Acesso RDIS Primário com DDI
A12	Acesso RDIS Primário sem DDI
A03	Acesso RDIS Básico com DDI
A13	Acesso RDIS Básico sem DDI

TABELA 6 – Tabela Detalhada de Tipos de Acesso (CODIGO_ASSINATURA)

CODIGO_ASSINATURA	Tipo de Acesso
21060084	Acesso Analógico
23020050	AB RDIS
23020051	AB RDIS Plus
23040083	AP RDIS
23040084	AP RDIS Fracionado
23040085	Canal B Adicional RDIS

DIAGRAMA DE ESTADOS – Todos os tipos de Pedidos solicitados pela beneficiária ORLA, exceto o AD/DT (Alteração data de Fim pretendida da ST em curso)

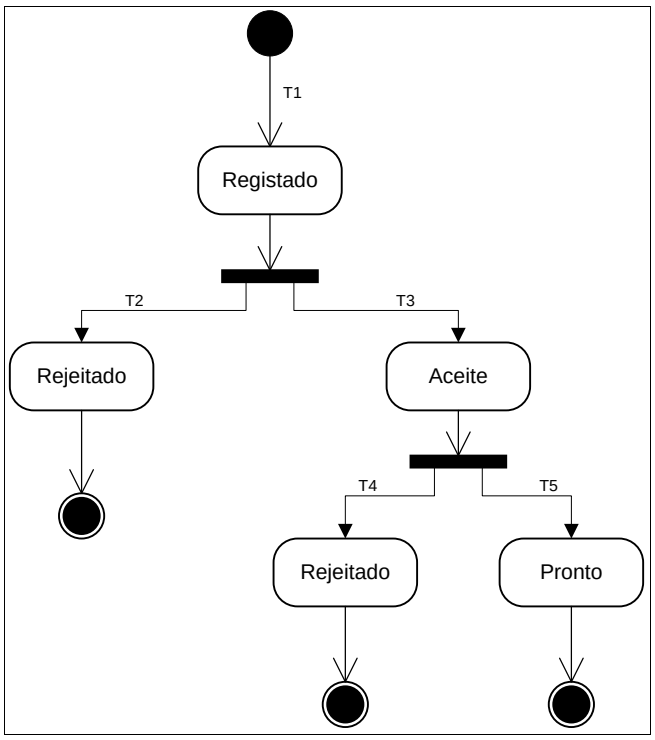
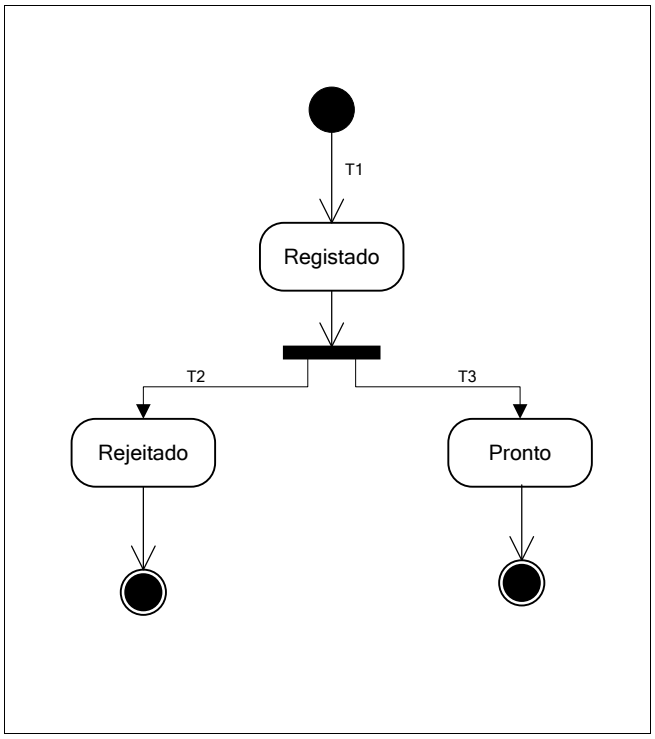


DIAGRAMA DE ESTADOS – Pedido AD/DT (Alteração data de Fim pretendida da ST em curso)



Tempo	Descrição	Ficheiro Enviado
T1	Ficheiro de Pedidos integrados com Sucesso (PORLAOOOAAMMDDHHMISS.txt).	Não enviado
T2	Rejeição de pedidos por validações e coerência de dados.	Ficheiro Insucessos
T3	Dados teoricamente viáveis, aguarda integração de pedido nos sistemas operacionais da MEO.	Ficheiro Sucessos
T4	Rejeição de pedidos por validações com o serviço STF e serviço associado (ADSL, PRESEL), etc.	Ficheiro Insucessos
T5	Pronto, ativada ou desativada a ORLA a pedido da Beneficiária.	Ficheiro Sucessos

5. Interface API

Como alternativa à transferência de pedidos através de ficheiros, no âmbito da ORLA, encontra-se disponível uma interface API baseada em *webservices*, cuja especificação será disponibilizada pela MEO por solicitação da Beneficiária.

A referência da especificação é a seguinte: "ORLA Interface On-line MEO/ Operadores API de Pedidos, Notificações e Consulta", versão 1.7 de 2013-06-12.

ANEXO 7. Lista dos Serviços Suplementares e Facilidades

ACESSOS ANALÓGICOS - SERVIÇOS SUPLEMENTARES E FACILIDADES	
Referência	Designação
AA001	CLIP - Identificação da Linha Chamadora - acesso analógico
AA002	Restrição de identificação da linha chamadora (RILC):
AA003	Marcação direta para extensões de PPCA's c/ acesso digital à rede (por 100 nºs
AA004	Marcação direta para extensões de PPCA's c/ acesso analógico à rede (por 100 nºs
AA005	Reencaminhamento de chamadas
AA006	Rechamada automática
AA007	Destino fixo programado pelo Cliente
AA008	Destino fixo imediato programado na central
AA009	Destino fixo imediato programado na central – alteração de nº
AA010	Destino fixo temporizado programado na central
AA011	Destino fixo temporizado programado na central – alteração de nº
AA012	Destino fixo - Clientes com Necessidades Especiais (programado pelo Cliente)
AA013	Conferência a três
AA014	Aviso de chamada em espera
AA015	Barramento de chamadas programado pelo cliente no seu equipamento terminal
AA016	Barramento de chamadas selecionado p/ acesso analógico temporário, programado pelo cliente no seu equipamento terminal
AA017	Barramento de saída exclusivo para os Serviços de Audiotexto
AA018	Barramento parcial de saída programado na Central
AA019	Barramento total de saída programado na Central
AA020	Barramento total de entrada programado na Central
AA021	Sinalização de 12 kHz
AA022	Serviço SMS
AA023	Serviço SMS - Para a Rede Fixa da MEO
AA024	Serviço SMS - Para as Redes Móveis (TMN, Vodafone e Optimus)
AA025	Serviço SMS - Para endereços de E-mail
AA026	Serviço MMS
AA027	Serviço MMS - Para a Rede Fixa da MEO
AA028	Serviço MMS - Para as Redes Móveis TMN e Vodafone
AA029	Serviço MMS - Para endereços de E-mail
AA030	Voice Mail
AA031	Acesso remoto à caixa vocal via marcação do próprio nº de telefone seguido de * e código
AA032	Acesso remoto ao sistema (600200600)
AA033	Voice Mail Familiar
AA034	Voice Mail Familiar – até 3 caixas
AA035	Voice Mail Familiar – de 4 a 5 caixas
AA036	Voice Mail Familiar – de 6 a 9 caixas
AA037	Migração de Voice Mail para Voice Mail Familiar
AA038	Migração de Voice Mail Familiar para Voice Mail
AA039	Alteração do nº de caixas Voice Mail Familiar
AA040	Voice Mail FM em Voice Mail
AA041	Voice Mail FM em Voice Mail
AA042	Voice Mail FM em Voice Mail Familiar
AA043	Voice Mail FM em Voice Mail Familiar
AA044	Alteração do nº do telemóvel - Voice Mail FM
AA045	Acesso ao serviço MEO Multivozes (nº120)

ACESSOS RDIS - SERVIÇOS SUPLEMENTARES E FACILIDADES	
Referência	Designação
AR001	CLIP - Identificação da Linha Chamadora
AR002	Restrição de identificação da linha chamadora
AR003	Sub-Endereçamento
AR004	Portabilidade de terminais
AR005	Informação de taxação no final da comunicação - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR006	Informação de taxação durante uma comunicação (inclui inf. No final) - Acesso Básico (só configuração ponto-a-ponto)
AR007	Informação de taxação durante uma comunicação - Acesso Primário
AR008	Informação de taxação durante a comunicação (inclui no final) - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR009	Identificação da linha chamada Acesso Básico (configuração ponto-a-ponto)
AR010	Identificação da linha chamada Acesso Primário
AR011	Restrição de identificação da linha ligada
AR012	Barramento de chamadas exclusivo para Serviços de Audiotexto
AR013	Barramento de chamadas a outros operadores
AR014	Barramento parcial das chamadas de saída, por acesso (em todos os canais)
AR015	Barramento total das chamadas de saída, por acesso (em todos os canais)
AR016	Barramento das chamadas de entrada, por acesso (em todos os canais)
AR017	Busca automática
AR018	Chamada em espera
AR019	Retenção de chamada - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR020	Rechamada automática - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR021	Conferência a três - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR022	Reencaminhamento incondicional - Acesso Básico (configuração multiponto)
AR023	Reencaminhamento incondicional - Acesso Primário
AR024	Reencaminhamento em ocupado
AR025	Reencaminhamento em não atendimento
AR026	Número Múltiplo (MSNS) RESIDENCIAL Acesso Básico, do 4º ao 8º número, por cada
AR027	Número Múltiplo (MSNS) EMPRESARIAL Acesso Básico, do 4º ao 8º número, por cada
AR028	Mensagem utilizador a utilizador, por acesso
AR029	Grupo fechado de utilizadores, por acesso e serviço, independentemente das opções de restrição e do número de grupos a que pertença um mesmo acesso
AR030	Marcação direta de extensões
AR031	Destino fixo programado pelo Cliente
AR032	Destino fixo imediato programado na central
AR033	Alteração Destino fixo imediato programado na central
AR034	Destino fixo temporizado programado na central
AR035	Alteração Destino fixo temporizado programado na central
AR036	Serviço de Mensagens - Voice Mail (Simples)
AR037	Serviço de Mensagens - Voice Mail (Familiar)
AR038	Serviço de Mensagens - Voice Mail (Fixo-Móvel)
AR039	Serviço SMS

ANEXO 8. Alterações à versão anterior da ORLA

Alteração da designação social da “PT Comunicações, S.A.” para “MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.” Data de entrada em vigor a 30 de dezembro de 2014.